)00 Annual Report

Ombudsman Manitoba

Administrative
Accountability

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsma@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsma@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

December 2001

The Honourable George Hickes
Speaker of the Legislative Assembly
Province of Manitoba
Room 244 Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

Dear Mr. Speaker:

In accordance with Section 42 of *The Ombudsman Act*, I am pleased to submit the thirty-first Annual Report of the Ombudsman for the calendar year January 1, 2000 to December 31, 2000.

Yours very truly,

B Tuckett

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

TABLE OF CONTENTS

102-04274/

	Page
A Message from the Manitoba Ombudsman	4
Year 2000 in Review	6
Statistics	11
Selected Overviews of Organizations and Case Summaries	23
Provincial Government Case Summaries	24
Manitoba Agriculture and Food	25
Manitoba Conservation	26
Manitoba Education, Training and Youth	28
Manitoba Family Services and Housing	30
Manitoba Health	33
Manitoba Justice and Attorney General	35
Manitoba Transportation and Government Services	46
Child and Adolescent Services	47
Municipal Government Case Summaries	59
Boards and Corporations Case Summaries	66
Legislation	71

Personnel at December 2000

Ombudsman Division:

Donna M. Drever
Deputy Ombudsman

Corinne Crawford
Senior Investigator

Cheryl Ritlbauer
Senior Investigator

Linda Barker
Investigator

Robert W. Gates
Investigator

Jane McBee
Investigator

Kris Ramchandar
Investigator

Wanda Slomiany
Investigator

Jack Mercredi
Intake Office/Investigator

Brandon Office:

Janet Wood
Senior Investigator

Mel Holley
Investigator

Sharon Krakowka
Intake/Office Manager

Access & Privacy Division:

Peter Bower
Executive Director

Gail Perry
Manager, Compliance Investigation

Val Gural
Compliance Investigator

Nancy Love
Compliance Investigator

Carol Markusoff
Compliance Investigator

Darren Osadchuk
Compliance Investigator

Kim Riddell
Compliance Investigator

Aurele Teffaine
Compliance Investigator

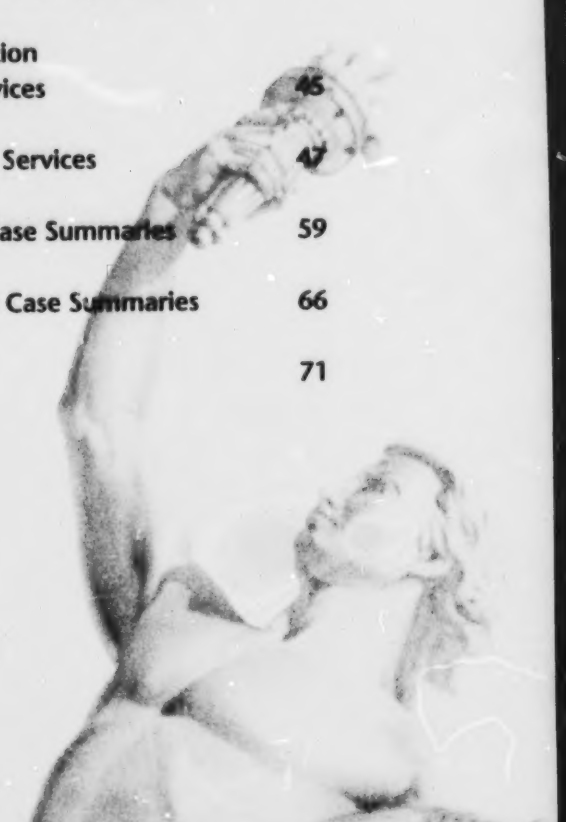
Administration:

Laura Foster
Office Manager

Helen Hicks
Administrative Secretary

Jacquie Laberge
Administrative Secretary

Felicia Palmer
Administrative Secretary



A Message From the Manitoba Ombudsman

In 2000, we provided assistance to thousands of Manitobans who were looking for help in dealing with their concerns about government bodies. This year we received 3,529 telephone enquiries from the general public. Ombudsman Investigators also worked on 1,034 complaint files, including 777 new complaints that we received this year. 808 cases were completed in 2000 and 203 of these cases were either resolved or partially resolved.

The case summaries included in this report provide a broad cross-section of the challenges that people face in dealing with government bodies as well as instances where government is challenged to meet some exceedingly high public expectations. In all, I believe they demonstrate the continued relevancy and effectiveness of the Ombudsman's Office in resolving disputes as envisioned by the legislation that created the Office in 1970.

Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

The role of the Ombudsman was established to provide an independent, non-partisan review of complaints against public bodies. My goal is to continue a thirty-one year tradition of resolving disputes in an informal, non-adversarial and non-legalistic manner. As always, the Ombudsman's effectiveness and credibility with the general public is greatly enhanced by our independence as well as our power to investigate and report publicly on matters that I feel must be corrected.

For the most part involvement and input from the Office of the Ombudsman is well-received by elected officials, civil servants and the public who herald the principles of open and accountable government. Many welcome the Ombudsman's input as an opportunity to demonstrate that all parties have acted in good faith and with a commitment to fair practices. However, there are a few exceptions that I feel must be brought to the forefront in this year's Annual report.

Many Manitobans are looking for someone to turn to when they dispute the actions or decisions of educational bodies. They want an independent review process.

For some time now, I have raised the issue of the plight of parents and individuals who have complaints about educational bodies. There are frequent instances where individuals seek my assistance because they are not satisfied with the outcome of the assorted grievance procedures that exist within the various public bodies that make up Manitoba's education system. It is not uncommon for these matters to have been under dispute for a number of years before individuals come to us for help.

Schools, however, are the only public bodies that are not subject to *The Ombudsman Act*. Unlike the Ombudsman for the Province of British Columbia, *The Ombudsman Act* does not provide the Manitoba Ombudsman with the jurisdiction to investigate complaints against universities and schools or self policing professional organizations such as; the College of Physicians and Surgeons, the Law Society and other professional associations.

I believe that a review by a credible independent agency such as the Ombudsman is necessary in these cases and would serve both the educational body and the public well. I have raised the lack of jurisdiction over schools, colleges and universities with the department several times over the years and in fact I have raised it in a previous Annual Report. It is up to our elected officials to consider and determine whether jurisdiction should be extended to the Ombudsman so that the people who have issues with educational bodies can enjoy the same rights and services as are afforded to citizens who wish to make enquiries and complaints regarding other government bodies.

Cases involving the Department of Agriculture remain unresolved

In dealing with specific cases involving government bodies, I have found that there is usually a genuine commitment by government representatives and staff at all levels to resolve issues. However, I regret to say that there are two cases with Manitoba Agriculture that suggest a lack of commitment and support for the role of the Ombudsman and all that the Ombudsman's office stands for. These reports by the Ombudsman supported Manitoba citizens who felt they had been unfairly treated by Manitoba Agriculture. In these two instances, recommendations to the department have not been accepted. Nor have we received what I consider to be appropriate responses to our reports.

These long and drawn out cases are discouraging to complainants and put an additional, undue burden on investigators who are already struggling to deal with high volumes of complaints in the most timely and sensitive manner possible.

The Ombudsman's Office needs more resources to keep up with increased demands

Government resources to the Ombudsman's Office have not kept up with the increased demands and additional responsibilities that have been placed upon the Ombudsman's Office in the last few years by new provincial government legislation. As a result, Manitoba's Ombudsman's Office now has one of the broadest jurisdictions in Canada with responsibilities as an independent oversight agency under

- *The Ombudsman Act* that includes municipal jurisdiction with the exception of the City of Winnipeg.
- *The Information and Protection of Privacy Act* where jurisdiction is extended to all public bodies in Manitoba.
- *The Personal Health Information Act* with jurisdiction over public and private sector health trustees, which includes all public bodies, health professionals and health care facilities.

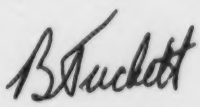
Delays in dealing with complaints are the primary result of the increased demand for services by the Ombudsman and the people bringing forth complaints deserve to have their concerns dealt with in a timely, highly-effective manner.

Commitment to open and accountable government has many undisputed benefits for our society. Commitment to these principles has its costs. However, I believe that a lack of commitment to these principles has an even higher cost for Manitobans. Our Office's effectiveness has been hampered by a lack of resources, a lack of jurisdiction in some areas and, at times, a lack of visible commitment by government decision-makers.

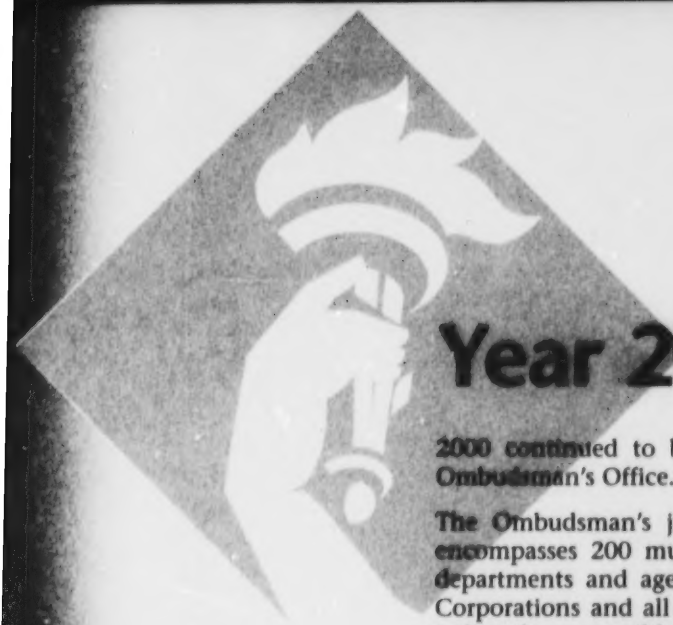
Without a greater commitment from government to resolving these issues, the long and trusted role our office has played in the resolution of disputes and complaints for more than three decades will be compromised.

In summary, I would also like to highlight the fact that while there are disappointments and challenges that impact on our Office's ability to resolve disputes, our experience also suggests that Manitobans are largely well-served by a dedicated fair-minded public service.

Sincerely



Barry E. Tuckett



Year 2000 In Review

2000 continued to be a busy, challenging and productive year for the Ombudsman's Office.

The Ombudsman's jurisdiction is broad. Under *The Ombudsman Act*, it encompasses 200 municipal governments and all provincial government departments and agencies, including Regional Health Authorities, Crown Corporations and all boards, commissions, or agencies that are directly or indirectly responsible to the Crown. This includes, but is not restricted to, entities such as the Securities Commission, the Manitoba Lotteries Corporation, the Manitoba Public Insurance Corporation, the Workers Compensation Board and the Appeal Commission, the Manitoba Labour Board, the Manitoba Health Appeal Board, the License Suspension Appeal Board, and the Manitoba Crop Insurance Tribunal.

Investigations - an overview

Due to the extensive mandate and number of entities under the Ombudsman's jurisdiction, investigators must possess a broad working knowledge of government organization and administration, provincial and municipal legislation, regulations, policies, procedures, principles of natural justice and administrative fairness. Investigators must be able to deal effectively with a number of diverse individuals, issues or public bodies simultaneously.

Investigators are required to work under considerable pressure due to the scope, diversity, complexity, sensitivity and volume of the work. Due to the ever changing nature of the complaints we receive daily, many of which are time sensitive or urgent, investigators are constantly required to prioritize and re-prioritize caseload demands.

Investigations may also entail complex issues and involve more than one department, agency or level of government. For example, flooding or drainage issues often involve actions or decisions of a municipal government, and provincial government departments such as Manitoba Conservation and Manitoba Transportation and Government Services. Many disputes, such as those with municipal or drainage and flooding issues, are complex. They have evolved over a number of years and require a detailed understanding of the history behind the complaint. Recollection and memories can fade with the passage of time. Often there is a lack of documentation on complaints that date back several years. Positions may have become highly entrenched over the years. These factors present unique challenges to an investigation. Such investigations cannot be completed quickly.

As the purpose of the Office is to ensure fairness, equity and administrative accountability through the investigation of complaints by an independent,

non-partisan Officer of the Legislative Assembly, we have never wanted to compromise either the quality or thoroughness of an investigation in the interest of a speedy decision.

At the same time, an effective oversight agency requires adequate resources to provide timely investigations and responses to complaints. This is important both to the complainants and the departments and agencies that are the subject of the complaints. Our staff complement does not allow our office to complete investigations in as timely a manner as we would like, given the complaint backlog in combination with the new complaints received every year. However, we make every effort to keep both complainants and departments apprised of the status of complaints.

All of these factors also impact on our ability to conduct *Ombudsman Own Initiative* investigations, which is an essential component of Ombudsman work. Such investigations can involve major systemic issues and require substantial investigation and resources. The resource issue also affects our ability to provide a more extensive public education program for government officials and the general public about the services and operation of our office.

Despite the challenges however we continued to put our primary focus on helping the people behind every individual complaint and telephone call we received. We also made a concerted effort to reduce the number of complaints carried over at year-end. This backlog had increased over the years. I am pleased to report that, through the dedication and hard work of the staff, we have reduced our backlog by 34% over the past two years.

Investigations and systemic change

As an Independent Officer of the Legislative Assembly, charged with investigating complaints thoroughly, impartially and fairly, suggestions or recommendations for change are not made lightly. We make every effort to obtain all the facts and information available to us and then to make a reasoned and balanced decision on the merits of the complaint. We do not simply substitute our opinion for that of the decision-makers. Opportunity is provided to the parties in a dispute to provide information. Our office makes every effort to explain the rationale and reasons for a decision. For my office to suggest or recommend corrective action, we, very broadly speaking, must be satisfied that the department or agency has acted unfairly or unreasonably or that the action, decision or omission is wrong.

The investigation of an individual complaint may lead to a more systemic review of the application of legislation, procedures or polices by public bodies, impacting on government administration and resulting in systemic change.

The following are some examples of the kinds of systemic changes that resulted from investigation into individual complaints:

- Investigations into complaints from inmates in correctional centres relating to issues such as the improper inspection or interception of mail, the use of the restraint chair and the use of segregation have resulted in procedural changes and/or ensured compliance with legislative requirements. More details can be found in the case summary section on Justice.
- Our office also conducted an extensive systemic review of the medical service provided for women at the Portage Correctional Centre. Our report and response from Manitoba Justice will be reported in the 2001 Annual Report.

- Investigation of complaints related to Manitoba Family Services and Child and Family Services Agencies have lead to procedural changes or reviews on issues such as access rights of parents or grandparents and the involvement of agencies in custody disputes; a review of the rights of, and service to, non-custodial parents.

I am pleased to report that the Departments of Justice and Family Services & Housing have always been very receptive and open to hearing our opinions on issues and generally accept suggestions or recommendations for change on an individual or systemic issue.

However, I am very disappointed to report that, in my opinion, Manitoba Agriculture and Food has not given appropriate regard or consideration to findings and recommendations arising from two cases where I feel financial compensation is warranted. It is also important to note that an Ombudsman's recommendation is seldom not accepted. Considerable time and effort has been spent meeting with departmental officials and reporting the basis for our findings, yet the issues our office identified have not been adequately explained or addressed in order for us to alter our position. One case is reported in this Annual Report, and the second case will be reported in the 2001 Annual Report.

Speaking engagements

As mentioned earlier, while we would like to conduct a broader public education campaign, we were please to have the opportunity to speak to the following groups on our role and function:

- staff from the Brandon, South Westman and Marquette Regional Health Authorities
- correctional officers at the Brandon Correctional Centre
- supervisors at the Winnipeg Remand Centre
- youth corrections staff at training sessions
- participants in the Legislative Internship Program
- special assistants and executive assistants to Members of the Legislative Assembly
- staff from various Employment and Income Assistance offices
- students at both the University of Winnipeg and University of Manitoba
- the Members of the Legislative Assembly
- the Management Internship Program

Tours or inspections were also conducted through several provincial correctional facilities and mental health and psychiatric facilities.

Several informal meetings were also held with representatives of a number of organizations or government departments to discuss our role and working relationships. We also attended a number of annual general meetings, open houses or other special events relating to departments or agencies that come under our jurisdiction.

Conferences attended

Legislated Ombudsman work is very specialized. In the work we do, it is important to maintain links and communication with other legislated Ombudsman

offices at the national and international level. Attending conferences is one opportunity to network with our small community of colleagues. It provides an opportunity to learn, exchange ideas and keep abreast of current issues. It is amazing how remarkably similar the issues and challenges facing Ombudsman offices are nationally and internationally.

It is also important to attend or participate in conferences that are sponsored by organizations or agencies on issues related to the work we do. Conferences attended in the year 2000 were:

- In June 2000, the Deputy Ombudsman, a Senior Investigator and I attended **The Second Ombudsman Leadership Forum Conference - Our Common Work: Trends and Tools for the Millennium**, held in San Francisco. This was a joint conference of Canadian and American Ombudsman Associations held in conjunction with the annual Canadian Ombudsman Conference.

- In September 2000 the Deputy Ombudsman attended a conference in Winnipeg sponsored by the **Canadian Association for Civilian Oversight of Law Enforcement**. The theme of the conference focussed on the factors that affect the conduct of police officers. Municipal police forces now fall under the Ombudsman's mandate (except for the City of Winnipeg). This was an excellent conference to gain insight and perspective on police issues.

- Every four years a conference is held by the International Ombudsman Association. The Manitoba Office of the Ombudsman is a voting member of the Association. The theme of the conference was "**Balancing The Exercise of Governmental Power And Its Accountability – The Role Of The Ombudsman**". This year it was held in Durban, South Africa, from October 30 to November 3, 2000. Many excellent speakers had much to contribute in terms of inspiration, knowledge and growth of the Ombudsman Institution in democratic societies. Dr. Nelson Mandela, Q.C., spoke about the development of democracy as well as the role of the South African Public Protector, who plays a similar, although much broader role in protecting citizen rights.

In referring to the role of the Public Protector, Dr. Mandela stated:

> *"Even the most benevolent of governments are made up of people with all the propensities of human failings. The rule of law as we understand it, consists in the set of conventions and arrangements that ensure that it is not left to the whims of individual rulers to decide on what is good for the populace. The administrative conduct of government and authorities are subject to the scrutiny of independent organs. This is an essential element of good governance that we have sought to have built into our new constitutional order."*

When speaking of independent state institutions which support constitutional democracy, Dr. Mandela went on to say:

> *"It was to me never reason for irritation but rather a source of comfort when these bodies were asked to adjudicate on actions of my government and Office and judged against it. One of the first judgements of our Constitutional Court, for example, found that I as President administratively acted in a manner they would not condone. From that judgement my government and I drew reassurance that the ordinary citizens of our country would be protected against abuse, no matter from which quarters it would emanate."*

One could only gain from Dr. Mandela's perspective and focus on democracy and human rights that he shared with the participants of this conference.

- In December 2000, a Senior Investigator attended a conference in Winnipeg sponsored by the Community Legal Education Association. The 12th Annual Human Rights Conference theme was **On the Edge - Advancing Human Rights Through the Legal System.**

Other initiatives

- I am also pleased to announce that in August 2000 we launched our bilingual web site, which can be found at www.ombudsman.mb.ca. The web site includes information on *The Ombudsman Act, The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act*; on the oversight role and operational practices of the office; and provides copies or excerpts of some reports and publications produced in the past few years. *The Ombudsman Act* is available on the web site. New features will be added as existing sections are expanded.

While we look forward to and invite comment about the web site, I must stress that complaints and investigations are neither received nor conducted electronically for reasons of confidentiality and security.

- Another important project in our communication strategy was producing two new bilingual brochures about the Office. One brochure on Administrative Accountability refers to investigations conducted under *The Ombudsman Act* and the promotion of fairness, equity and accountability. The Access and Privacy brochure refers to rights and investigations under *The Freedom of Information and Protection of Privacy* (FIPPA) and *The Personal Health Information Act* (PHIA).

- We also hired a student through the Master of Public Administration Co-operative Education Program from May - September. We had the pleasure of working with Jeffrey M. Kraynyk who undertook a research project into the duties, mandate, structure, legislated responsibilities, policies and procedures of selected quasi-judicial boards and administrative tribunals in Manitoba. I am pleased to report that we received excellent cooperation from the boards and tribunals involved.

Statistics

Staff within the Office of the Ombudsman worked on 1,034 complaints this year. We closed 808 complaints and fielded 3,529 telephone enquiries. Information on these concerns and complaints follows in this section of the Annual Report.

B Tuckett

Barry Tuckett
Manitoba Ombudsman

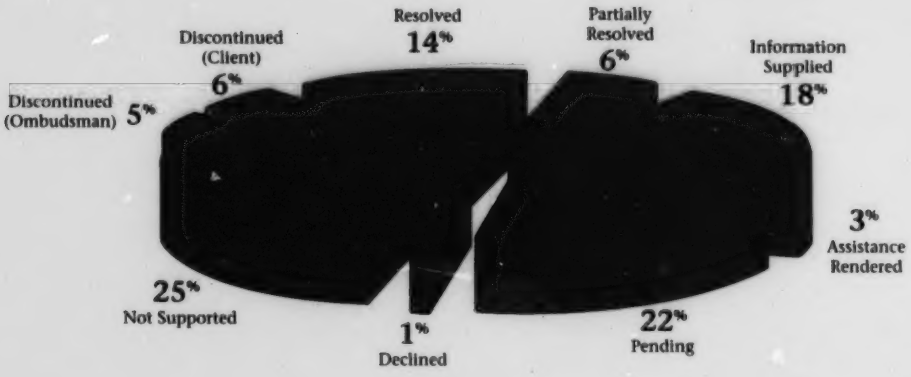
Complaints and Enquiries Worked on in 2000

Disposition of Complaint Files

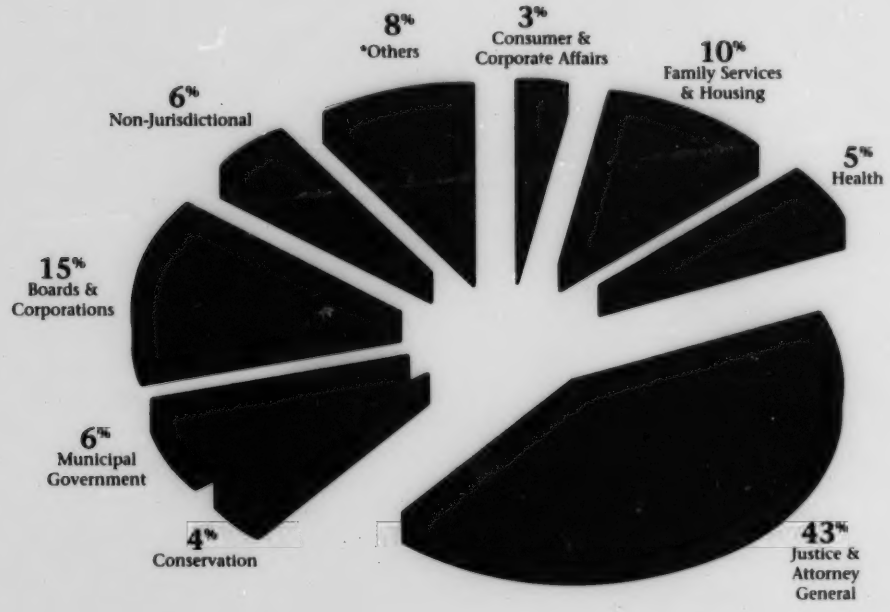
Complaints carried into 2000 from previous years	257
New complaint files opened in 2000	777
Total complaints worked on in 2000	**1034**
Complaints closed in 2000 from previous years	212
Complaints closed in 2000 that were opened in 2000	596
Total complaints closed in 2000	**808**
Total complaint files carried over into 2001	**226**

- Staff within the Office of the Ombudsman worked on 1,034 complaints this year.
- 808 complaint files were closed in 2000.
- 777 new complaint files were opened in 2000. This equates to more than three formal complaints for every day our office was open in 2000.
  - 73% involved provincial departments and agencies
  - 15% involved public corporations and boards
  - 6% involved municipalities
  - 6% were non-jurisdictional
- 77% of the new complaint files received in 2000 were completed by the end of the year.
- 257 complaint cases were brought forward into 2000 from previous years.
- 83% of these complaints were closed by the end of 2000.
- At the close of 2000, the number of complaint cases being carried over into the new year had decreased by 34% over the number of complaints carried over two years ago.
- In addition to complaint files, the Office of the Ombudsman provided service to 3,529 citizens who phoned our office to make enquiries and to tell us their concerns.

Disposition



777 New Com



**Others consists of any department under 19 complaints*

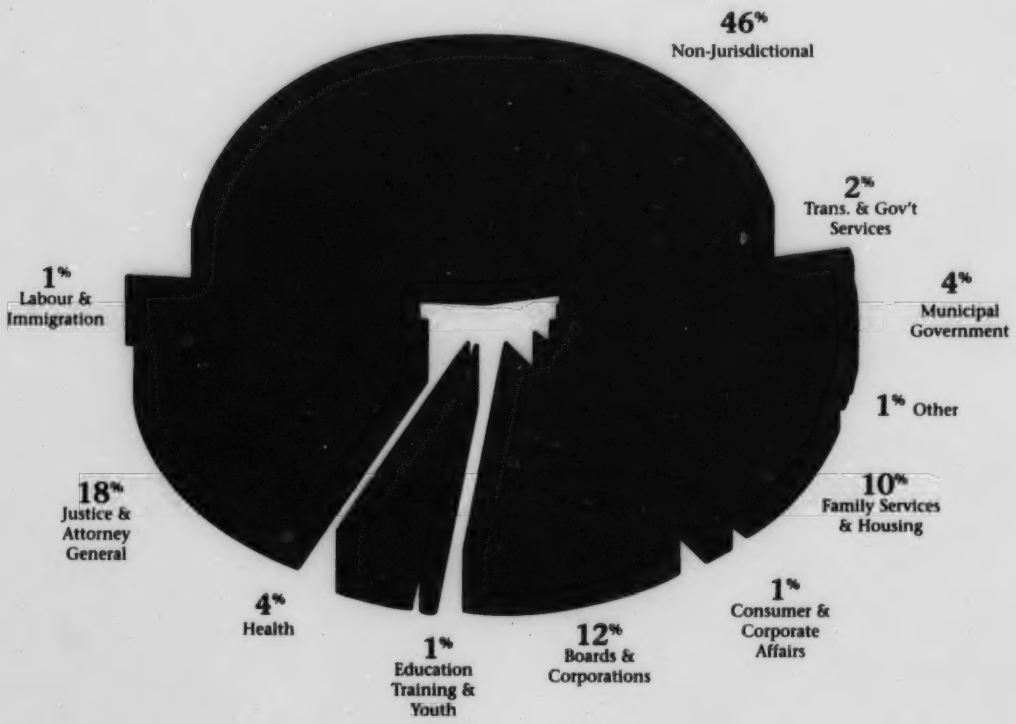
What people PHO

Many of the calls we receive are from people that are angry and frustrated with the bureaucracy within government. Often the complaints relate to lack of communication.

In many instances, the callers indicate they lack awareness or understanding of why decisions affecting them have been made. They are largely unaware of the internal or external appeal processes available to them. Often, the people who call our office have difficulty navigating government bureaucracy or asserting themselves. Many of the callers also express concern about how they perceive they are being treated.

Often at the intake level, our office provides complainants with the information to help address their questions, explains the process or refers them to the appropriate resource. Informal inquiries may be made at the intake level to obtain clarification directly from departments or agencies. As a result, a quick response can often be provided to callers, alleviating the need for a complaint file to be opened.

The graphic below represents the **3,529** concerns and enquiries received by the Ombudsman in 2000.



PROVINCIAL GOVERNMENT (1,340)

Agriculture & Food (14)	
General	11
Manitoba Crop Insurance Corporation	3
Civil Service Commission (2)	
Conservation(4)	
Consumer & Corporate Affairs (51)	
General	9
Consumers' Bureau	2
Public Utilities Board	1
Residential Tenancies Branch	30
Residential Tenancies Commission	7
Securities Commission	2
Education,Training & Youth (30)	
General	14
Student Financial Assistance	16
Family Services & Housing (351)	
General	3
Child & Family Services	82
Employment & Income Assistance	223
Manitoba Housing Authority	38
Social Services Advisory Committee	5
Finance (4)	
Health (148)	
General	39
Addictions Foundation of Manitoba	2
Health Sciences Centre	2
Mental Health	76
Selkirk Mental Health Centre	5
Regional Health Authorities	24
Intergovernmental Affairs (1)	
Justice & Attorney General (646)	
General	81
Agassiz Youth Centre	11
Dauphin Correctional Institution	4
Brandon Correctional Institution	79
Headingley Correctional Institution	122
Milner Ridge Correctional Institution	20
Portage Correctional Institution	61
The Pas Correctional Institution	42
Winnipeg Remand Centre	57
Maintenance Enforcement	63
Human Rights Commission	17
Legal Aid Manitoba	22
Public Trustee	41
Manitoba Youth Centre	3
Courts	23
Labour & Immigration (25)	
General	16
Employment Standards	5
Manitoba Labour Board	4
Transportation & Government Services (64)	
General	30
Driver & Vehicle Licencing	34

MUNICIPAL GOVERNMENT (141)

BOARDS & CORPORATIONS (434)

Workers Compensation Board (123)	
Corporations and Extra Departmental (311)	
General	1
Manitoba Hydro	42
Manitoba Lotteries Corporation	4
Manitoba Public Insurance	264

NON-JURISDICTIONAL (1,614)

City of Winnipeg	37
Federal Departments & Agencies (157)	
General	73
Customs	3
Employment Insurance	34
RCMP	31
Revenue Canada	16
Private Matters (1,420)	
General	1,279
Centra Gas	10
Consumer	65
Doctors	14
Hospitals	8
Lawyers	13
Schools	31

Total number of telephone calls	**3,529**

Complaint Files from Previous Years

At the close of 1999, there were 257 complaint cases still pending:

- 198 were carried over from 1999
- 48 originated in 1998
- 9 originated in 1997
- 1 originated in 1996
- 1 originated in 1994

We closed 212 or 83% of these pending cases. Of the 45 complaints still pending:

- 33 originated in1999
- 10 originated in1998
- 1 originated in1997
- 1 originated in1996

An Overview of the 45 complaint cases pending:

- The file that remains open from 1996 pertains to a case involving Manitoba Agriculture and Food, which I regret to advise has yet to be resolved to my satisfaction. An update on the status of the case is found in the Manitoba Agriculture and Food Case Summaries section of this Annual Report.
- Since 1985 it has been the practice of our office to review inquest notifications that we received from the Office of the Chief Medical Examiner. We determine if the pending inquest involves a government department or agency over which we have jurisdiction. If that is the case, we open a file under the Ombudsman's Own Initiative (OOI) to monitor the results of the inquest. Many of the inquest reports being reviewed are extensive. They can take months or years to be produced and can contain numerous recommendations that we review and monitor.

  Five inquest files remain open: 1 from 1997; 2 from 1998: 2 from 1999.
- The balance of the pending files were carried over for a variety of reasons, including:
  - the complexity and longevity of some of the complaints require extensive investigations
  - inability to complete the investigation due to workload and resource issues, and
  - some were being monitored while resolutions were being worked out between the public body and the complainant.

Department or Catagory	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Recomend-ation	Resolved	Pending
Agriculture	5										
General	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Manitoba Crop Insurance Corp.	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Consumer & Corp. Affairs	12										
General	7	1	-	-	-	2	4	-	-	-	-
Securities Commission	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Residential Tenancies Branch	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-
Education & Training	6										
General	4	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1
Student Financial Assistance	2	-	-	1		1	-	-	-	-	-
Environment	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Family Services	19										
General	7	-	-	1	-	1	4	-	-	1	-
Child & Family Services	8	-	-	-	-	-	2	4	-	1	1
Employment & Income Assistance	4	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1
Government Services	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Health	11										
General	4	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1
Mental Health	3	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-
Regional Health Authority	4	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-
Highways & Transportation	8										
General	5	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3
Driver & Vehicle Licencing	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-
Housing	3										
Manitoba Housing Authority	3	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-
Labour	6										
General	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Employment Standards	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Manitoba Labour Board	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Justice	48										
General	14	-	-	-	3	1	5	2	-	2	1
Agassiz Youth Centre	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Brandon Correctional Institution	13	-	-	-	-	-	7	5	-	1	-
Headingley Correctional Institution	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Portage Correctional Institution	5	-	-	-	-	-	4	-	-	-	1
The Pas Correctional Institution	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Winnipeg Remand Centre	2	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Maintenance Enforcement	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Human Rights Commission	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Legal Aid Manitoba	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Public Trustee	4	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-
Manitoba Youth Centre	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Natural Resources	22	-	-	1	1	2	7	2	-	3	6
Northern Affairs	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Rural Development	5	2	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Workers Compensation Board	22	1	-	-	2	2	6	1	-	3	7
Corp. & Extra Departments	49										
General	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Manitoba Hydro	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Manitoba Public Insurance	45	1	-	1	2	8	22	2	-	6	3

New Complaint F
by Category and D

Department or Catagory	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Recomen-dation	Resolved	Pending
[illegible]											
Agriculture & Food	**18**										
General	11	-	1	1	-	-	4	-	-	-	5
Manitoba Crop Insurance Corporation	7	-	1	1	1	-	2	-	-	-	2
Civil Service Commission	**3**	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Conservation	**28**										
General	27	-	2	2	-	1	4	-	-	4	14
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Consumer & Corporate Affairs	**23**										
General	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Consumers' Bureau	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Securities Commission	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4
Residential Tenancies Branch	9	1	-	-	1	2	1	-	-	1	3
Residential Tenancies Commission	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Culture, Heritage & Tourism	**1**	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Education, Training & Youth	**5**										
General	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Student Financial Assistance	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Family Services & Housing	**80**										
General	6	-	-	-	-	1	3	-	-	1	1
Child & Family Services	18	1	1	4	2	1	3	-	-	1	5
Employment & Income Assistance	42	1	-	3	1	11	14	2	-	10	-
Manitoba Housing Authority	10	1	-	-	-	2	1	1	-	2	3
Social Services Advisory Committee	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	**3**	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-
Health	**41**										
General	15	-	-	2	1	3	2	-	-	2	5
Health Sciences Centre	9	-	-	-	-	4	3	-	-	1	1
Mental Health	7	-	-	2	-	3	1	1	-	-	-
Selkirk Mental Health Centre	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Regional Health Authority	8	-	1	2	-	1	1	-	-	-	3
Intergovernmental Affairs	**7**	-	-	-	2	1	-	1	-	1	2
Justice & Attorney General	**331**										
General	31	-	-	3	3	4	5	3	-	1	12
Agassiz Youth Centre	13	-	-	1	1	5	-	2	-	4	-
Brandon Correctional Centre	11	-	-	-	-	8	-	-	-	2	1
Dauphin Correctional Centre	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-

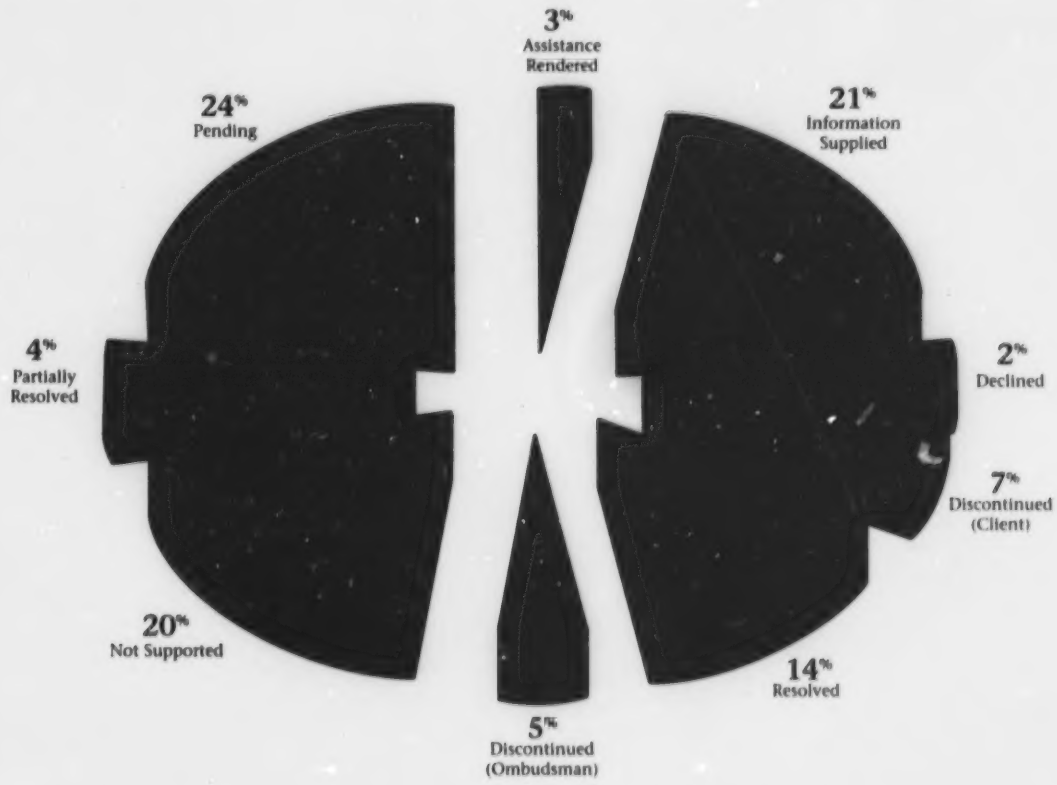
Department or Catagory	Total	Assist. Rendered	Declined	Discont'd (Client)	Discont'd (Omb.)	Info. Supplied	Not Supported	Partially Resolved	Recomen-dation	Resolved	Pending
Headingley Correctional Centre	89	-	-	6	-	24	13	8	-	22	16
Milner Ridge Correctional Centre	4	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-
Portage Correctional Centre	55	-	-	3	-	8	30	3	-	3	8
The Pas Correctional Centre	7	-	-	-	-	-	1	-	-	1	5
Winnipeg Remand Centre	51	-	-	3	1	13	17	2	-	9	6
Maintenance Enforcement	22	1	-	1	1	3	3	2	-	7	4
Human Rights Commission	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Legal Aid Manitoba	9	2	-	1	-	1	1	-	-	1	3
Public Trustee	16	-	-	1	3	1	3	-	-	3	5
Manitoba Youth Centre	10	-	-	2	1	-	3	1	-	3	-
Courts	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Ombudsman's Own Initiative (OOI)	6	-	-	-	1	-	-	-	-	-	5
Labour & Immigration	7										
General	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Employment Standards	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Labour Board	4	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-
Transportation & Government Services	18										
General	12	-	-	1	1	2	3	-	-	4	1
Driver & Vehicle Licencing	6	-	-	-	-	-	2	-	-	2	2
Municipalities	18	2	1	1	3	2	-	3		3	18
Boards & Corporations	114										
Workers Compensation Board	24	3	1	1	4	2	3	-	-	1	9
Corp. & Extra Departmentals	90										
General	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Manitoba Lotteries Corporation	5	-	1	-	1	-	-	1	-	1	1
Manitoba Hydro	11	-	-	1	1	-	3	1	-	4	1
Manitoba Public Insurance	72	5	1	6	6	10	13	2	-	8	21
Non-jurisdictional	10										
City of Winnipeg	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Federal Departments & Agencies	7										
General	3	-	-	-		3	-	-	-	-	-
Employment Insurance	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Revenue Canada	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	
Private Matters	42										
General	39	3	3	2	-	29	-	-	-	-	2
Courts	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Schools	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Total Complaints	777	22	14	57	38	162	158	34		111	181

...people ...complaints in 2000 live?

Amaranth	1	Killarney	4	St. François Xavier	1
Anola	3	Kola	1	St. Jean Baptiste	1
Arborg	4	Leaf Rapids	1	St. Malo	2
Arden	1	Libau	2	St. Norbert	2
Arnes	1	Lorette	6	Ste. Anne	2
Ashern	2	MacGregor	1	Ste. Rose du Lac	2
Beausejour	3	McAuley	2	Steinbach	2
Belair	1	McCreary	1	Stony Mountain	2
Belmont	1	Marquette	1	Swan River	2
Boissevain	2	Matlock	1	Teulon	1
Bowsman	1	Melita	3	The Pas	10
Brandon	42	Miami	1	Thompson	6
Carberry	1	Minitonas	2	Toutes Aides	2
Cardinal	1	Minnedosa	1	Vogar	1
Carlowrie	1	Mitchell	1	Wawanesa	1
Carroll	4	Morden	2	Winkler	1
Churchill	2	Neepawa	2	Winnipeg	393
Coulter	1	Newdale	1	Winnipegosis	1
Crandall	3	Oak Bluff	1	Winnipeg Beach	1
Cross Lake	2	Ochre River	1		
Dauphin	1	Pilot Mound	1	**Subtotal**	**761**
Dugald	6	Pine River	1		
East Selkirk	2	Portage la Prairie	63	Alberta	7
East St. Paul	2	Powerview	1	British Columbia	6
Elie	2	Richer	4	Minnesota	1
Eriksdale	2	Riding Mountain	1	Nova Scotia	1
Ethelbert	1	Roblin	4	Ontario	1
Fisher Branch	3	Roland	4		
Flin Flon	1	Rossburn	4	**Subtotal**	**16**
Franklin	1	Rossendale	1		
Garland	1	Russell	5	**Total**	**777**
Gilbert Plains	2	San Clara	1		
Gimli	1	Selkirk	6		
Gladstone	1	Sherridon	1		
Glenboro	1	Shilo	1		
Grunthal	2	Shoal Lake	2		
Griswold	1	Sifton	1		
Headingley	80	Sprague	1		
Ile des Chênes	3	St. Andrews	1		

Disposition of Files Received in 2000

The graphic below represents the 777 new complaint files received by the Office of the Ombudsman in 2000.



Complaints & Telephone Enquiries Received by Year

Year	Written	Telephone	Total
1970	333	–	333
1971	396	–	396
1972	487	–	487
1973	441	–	441
1974	641	–	641
1975	651	–	651
1976	596	–	596
1977	606	–	606
1978	543	–	543
1979	531	–	531
1980	510	–	510
1981	526	–	526
1982	551	348	899
1983	728	1179	1907
1984	807	1275	2082
1985	858	1826	2684
1986	674	1347	2021
1987	757	3261	4018
1988	843	2262	3105
1989	829	3004	3833
1990	753	2609	3362
1991	857	2614	3471
1992	786	3263	4049
1993	720	3033	3753
1994	777	3581	4358
1995	718	3423	4141
1996	710	3582	4292
1997	905	3620	4525
1998	940	3045	3985
1999	885	3518	4403
2000	777	3529	4306
Total	**21136**	**50319**	**71455**

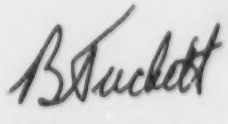
Selected Overviews of Organizations and Case Summaries

A Note From Manitoba's Ombudsman:

Being included in, or excluded from this section of the Annual Report is not intended to indicate any particular organization's level of commitment to the principles of fairness and equity and administrative accountability.

This section of the Annual Report is intended to profile some of the cases that my staff and I worked on in 2000. These cases are indicative of some of the issues and challenges that people brought forward for our help. They are here to put a human face to the problems that many people face in dealing with government and its agencies as well as some of the challenges that government bodies face in trying to meet the expectations of citizens.

We hope that their inclusion will help to facilitate greater public awareness and discussion about the issues raised by Manitobans in 2000. Furthermore, we hope that it will create more opportunities for positive changes that can help alleviate some of the challenges identified in this section of the report.



Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

Provincial Government Case Summaries

152	**Complaint Files Carried into 2000**
565	**New Complaint Files Received in 2000**
1,340	**Telephone Enquiries Received in 2000**
562	**Complaint Files Closed in 2000**

Complaints against the provincial government account for 59% of the total cases carried over into 2000.

73% of our total number of formal complaints received in 2000 involved the provincial government.

Of the new complaint files we received about the provincial government:

- 59% involved Manitoba Justice and Attorney General
- 14% involved Family Services and Housing
- 7% involved Manitoba Health
- 5% involved Manitoba Conservation
- 4% involved Manitoba Consumer and Corporate Affairs
- 3% involved Manitoba Agriculture and Food
- 3% involved Manitoba Transportation and Government Services
- The remaining 5% of new complaint files were spread amongst the Civil Service Commission; Culture, Heritage and Tourism; Education, Training and Youth; Finance; Intergovernmental Affairs; and Labour and Immigration.

5 Complaint Files Carried into 2000
18 New Complaint Files Received in 2000
14 Telephone Enquiries Received in 2000
13 Complaint Files Closed in 2000

2000 saw the number of formal complaints about Agriculture and Food more than triple. The complaints received related to various issues, including decisions about the leasing of Crown Land and decisions of the Manitoba Crop Insurance Corporation.

Manitoba Agricultural Credit Corporation

Contradictory Information And Resistance Prevents Farmer From Getting Fair Land Settlement

In 1998, we had completed an investigation that began in 1996 involving a dispute over the assessed value of land between a farmer and the Manitoba Agricultural Credit Corporation. This case could not be resolved informally. As a consequence, a recommendation by the Ombudsman was made to the Minister of Agriculture on January 14, 1999. The recommendation was refused.

A change of government occurred in October 1999. As a result, in December 99, I wrote to the new Minister of Agriculture and informed her that I did not believe that the previous Minister's response adequately and appropriately addressed the recommendation that had been made. I further informed her that, prior to the election, it had been my intention to report the matter to the Lieutenant Governor in Council, as provided for in Section 37(2) of *The Ombudsman Act*. I indicated to the new Minister that this avenue of review had become impractical following the election and requested that further consideration be given to my previous recommendation.

Following discussions of this matter with the Minister, I agreed to once again meet with departmental officials to receive further clarification regarding the Department's position in rejecting my recommendation.

Over the course of 2000 we had meetings and discussions with department officials. The Department provided further information to support its position. This information did not change my position. In my opinion, we have continued to receive contradictory information that has prolonged the resolution of this case. I regret to advise that the case has not been resolved. I do not believe that the Department has shown the proper respect for the opinion and recommendation of the Ombudsman in this matter.

.... TO BE CONTINUED

Manitoba Crop Insurance Corporation

Sowing the Seeds of Discontent

Mr. A contacted our office in October 1999 about a decision by the Manitoba Crop Insurance Corporation to deny coverage under his 1998 contract of insurance and cancel his ongoing coverage.

The Corporation felt that the complainant had falsified information regarding seeding dates on his Seeded Acreage Report, thereby nullifying his agreement for coverage. The complainant had not applied for coverage in 1999 and was denied coverage in 2000, based on the 1998 incident. The complainant felt that the Corporation had made these decisions without raising the allegations directly with him to give him an opportunity to respond.

Mr. A had been provided with an opportunity to raise his concerns at a meeting of the Board of Directors, but felt ill-prepared to argue his case as he had not been given all of the information on which the Corporation had based its decision. As an example, Mr. A was told there were pictures that proved his 1998 crops were not sown by the seeding deadline, however he was never provided an opportunity to review those pictures.

Clarification Obtained

Our office discussed Mr. A's concerns with the Corporation and was provided with factual information in support of the decision to deny his 1998 coverage and cancel his ongoing contract. The Corporation confirmed that, although some of this information was shared with the complainant, other information, including the photographs, was not shared with him.

The Corporation agreed to meet with Mr. A and provide him with access to all of the information used to make the decision, including the photographs. Mr. A attended that meeting and reviewed the materials. He was also invited to submit any further information that he felt relevant to the denial of his 1998 claim and coverage.

Decision Withstands Scrutiny

As the complainant could provide no substantive information or basis to overturn the Corporation's decision, the decision remained unchanged. The complainant does have the right to apply for coverage in future years, but reinstatement will be at the discretion of the Board of Directors.

Legitimate decisions based on accurate and adequate information should be able to withstand the scrutiny of the affected party. Failure to disclose the basis of such decisions can lead to allegations of secrecy. In this case, that allegation was addressed by full disclosure and the legitimacy of the decision was verified. It was a case where justice was first done, and subsequently shown to be done.

ation

22 Complaint Files Carried into 2000
28 New Complaint Files Received in 2000
4 Telephone Enquiries Received in 2000
30 Complaint Files Closed in 2000

The number of telephone enquiries concerning Manitoba Conservation dropped this past year. However, the number of formal complaints has remained relatively steady over the past few years.

The case highlighted in this report dealt with the allotment of game hunting areas to licensed outfitters.

Allocating Game Hunting Areas: Balancing Sustainability with Fair Practices

In May 1999, a licenced outfitter who had concerns about a reduction in his allocated game hunting area by Manitoba Conservation contacted our office.

Mr. Z was assigned a designated hunting area in 1987. In April of 1999 the Department advised him that nearly half of his allocated area was going to be reassigned to another outfitter. Mr. Z indicated that if he had been given the opportunity to choose, he would have kept the portion of his region assigned to the new outfitter. As well, he advised that he would have used more tags in his area had he been granted them. Tag allotments had been lowered over previous years and Mr. Z thought this unfair.

The Department's Response

Our office made inquiries of Manitoba Conservation regarding Mr. Z's concerns. The Department provided us with information that seemed to indicate that their dealings with Mr. Z were consistent with their policy governing the allocation of black bear, deer and moose non-resident hunting licences.

The Department had made changes several times to the size of designated hunting areas in the region occupied by Mr. Z. These decisions are discretionary. Adjustments to licence allocation and hunting areas can be made when the Department deems it necessary in order to manage the wildlife resources.

In this case, the Department advised our office that a portion of Mr. Z's Game Hunting Area was reassigned for a number of reasons:

- The other outfitter had purchased an outfitting license that was not previously assigned a Game Hunting Area and had requested that the Department allot an area to him.
- It was reasonable to make efforts to create an area to accommodate this new outfitter.
- Most area allotments are under 10 square miles per licence. Mr. Z's original area allotment was 47 square miles per licence for a total of 235 square miles.
- As Mr. Z's home base was on the west side of his assigned area and the new outfitter lived on the east side, it seemed reasonable to split the area, with Mr. Z retaining the west side and the new outfitter the east side.
- The statistical data showed that the bear populations in the area could support the increase in hunting. Should the population levels drop, the number of licenses allotted will drop to all outfitters in the region, including but not exclusive to Mr. Z and the new outfitter.

Decision Based on Fair Practice

The Department's reasons for reallocating a portion of Mr. Z's hunting area appeared reasonable given the circumstances as presented, and our office could not support Mr. Z's complaint in this regard.

Further, the Department had assigned both Mr. Z and the new outfitter an additional two tags each because the Department's population reviews indicated that their area could sustain an increase in licences. Their previous decision to lower tags at a time when the bear population was found to be decreasing did not

appear to be unreasonable to our office. The complainant was made aware that the allocation policy indicates operators must use at least 90% of their existing tag allocations for the current year before they would qualify for an increase in allocations for the following year. Statistics are kept on a yearly basis to monitor use. In the previous two years, Mr. Z did not use 90% of his tags, therefore, no additional tags were warranted at that time.

In the end, although the decision was upsetting to Mr. Z, our office could find no basis to support the complaint. We found the Department of Conservation's policies and decisions regarding the complaint to be based on fair practices and sustainability.

6 Complaint Files Carried into 2000

5 New Complaint Files Received in 2000

30 Telephone Enquiries Received in 2000

8 Complaint Files Closed in 2000

60% of the five formal complaints and more than 50% of the 30 telephone enquiries we received in 2000 related to student financial assistance.

While the concerns and enquiries relating to specific schools and school divisions are outside the jurisdiction of this office, there appeared to be a definite desire from the individuals who contacted our office for an independent and impartial review of their concerns. For example, in addition to the figures noted above, our office also received 31 non-jurisdictional telephone enquiries and 2 written complaints relating to schools.

Parents Frustrated: Schools and School Boards Beyond Ombudsman's Jurisdiction

We often receive calls from parents frustrated in their efforts to try and resolve a situation with a school. They are hopeful that our office can be of assistance. As it stands now, our office cannot get involved in most of these cases as these matters are non-jurisdictional. We can only act as a referral source.

The Ombudsman is authorized to investigate acts, decisions or omissions by departments or agencies of the provincial government concerning matters of administration. The Ombudsman does not have the authority to review the decisions or actions of a school or school division. Trustees are elected to school boards to govern and administer the affairs of a school division within the parameters of *The Public Schools Act* (PSA). The latitude provided to school boards by the PSA recognizes the local decision-making authority of trustees as elected officials. Thus, for the most part, school boards are self-regulating bodies accountable to their electorate. Accordingly, it is our understanding that under Manitoba legislation, the Department of Education has no jurisdiction over administrative matters governed by school boards.

It would appear that when disputes occur between a parent or student and school personnel, initial attempts to resolve the situation are usually made at the school level, usually first with the teacher, then the principal. If concerns persist, the situation may be elevated to the superintendent, and if unresolved at that level, then raised to the Board of Trustees.

Our office would only become involved if there were specific concerns related to the Department of Education and their administrative actions. In most cases this is not the situation. One case in particular involved an individual with concerns about the actions of school division staff. He contacted us after he was unable to resolve those concerns either directly with the school division or with the Department of Education.

The Ombudsman recognizes that schools and school divisions are governed by elected Trustees and that the Department of Education would not become involved in complaints relating to the day to day administrative decisions of these public bodies. We understand that this is similar to the relationship between the Department of Intergovernmental Affairs and Municipal Governments. We believe this was one of the reasons supporting the extension of jurisdiction under *The Ombudsman Act* to municipalities in 1997.

WHO DO SCHOOLS & SCHOOL BOARDS ANSWER TO?

Should the Ombudsman's jurisdiction be expanded to include the authority to review decisions and actions of schools and school divisions?

He had requested the department investigate his complaint. The department made enquiries and determined that the complainant had been given an opportunity to raise those complaints. Beyond that, the department was not prepared to intercede on behalf of the complainant. The complainant was not satisfied with the outcome, feeling that his complaints had not been addressed by the division nor investigated by the department.

We had to advise the complainant that the Manitoba Ombudsman had no jurisdiction to investigate his concerns with the division nor did we feel an investigation against the department was warranted. Given the position of the Department of Education in this case, and the absence of jurisdiction in my office, the complainant has no recourse when seeking a non legal review of the administrative actions of the school division.

The lack of jurisdiction is problematic. In this past year, members of the Manitoba Association of Parent Councils Advocacy Project (MAPCAP) requested a meeting with my office. They were very interested in the role and responsibility that the Ombudsman plays within the public school system. Their purpose is to help parent leaders deal more successfully with problems they are facing with the public school system. They were hoping that our office could be of assistance in this regard. MAPCAP is modeled after the British Columbia Confederation of Parent Advisory Councils (BCCPAC). The Ombudsman in British Columbia has jurisdiction over schools and was helpful to the BCCPAC. However, in Manitoba the Ombudsman's role and jurisdiction is different. While we tried to be helpful, we were unable to provide the assistance and level of involvement they were looking for.

Student Financial Assistance Branch

Branch's Lack of Clarity Causes Funding Denial: Ombudsman Helps New Student Win Support

CASE SUMMARY

Complaint

Mr. P felt that the Student Social Assistance Branch did not provide adequate information to him. As a result he did not receive the financial assistance he needed to continue his academic career.

Here's The Story

Mr. P moved to Manitoba from British Columbia. He enrolled for university courses on a part-time basis from January until April because he arrived in the province too late to enroll full time. Mr. P did not work during this time period although he was job hunting. He obtained employment and began working in May.

The Branch's policy stipulates that the period prior to full-time studies is considered a pre-study period. The Branch expects that a student will work in order to supplement the cost of the next full-time study period. Accordingly, Mr. P was expected to make a contribution for the time period from December until he began his full time studies. Mr. P was not provided with this information when he enrolled for courses on a part-time basis, nor was there a clear statement of this requirement in any of the documentation provided to him. (Mr. P noted that this requirement had been clarified in the new information that is now being provided to applicants.)

Given his financial circumstances, he was unable to make the pre-study financial contribution towards his expenses that the Branch expected. His student financial assistance award was less than he had anticipated. He was not able to pay his fees for tuition and books and was facing academic penalty for not paying these fees.

Mr. P appealed to the Branch but his appeal was denied. He then appealed a second time, asking that attention be given to his efforts to find employment when he arrived in the province. He was quite anxious for a response from the Branch, as he was running out of time to register for his courses. Mr. P contacted our office for help in sorting this matter out.

Action Taken

This office contacted the Branch to advise them of Mr. P's concerns and a meeting was arranged. The Appeal Committee decided to grant the tuition amount that was still owed to the university along with the financial assistance award for the next term. They contacted the university to inform them of the revised situation. This allowed Mr. P to meet his registration deadline.

Services

22 Complaint Files Carried into 2000
80 New Complaint Files Received in 2000
351 Telephone Enquiries Received in 2000
90 Complaint Files Closed in 2000

Complaints in this area of the Ombudsman's Annual Report relate to the Social Services Advisory Committee (SSAC), Child and Family Services (CFS), Employment and Income Assistance (EIA), Housing and the Manitoba Housing Authority (MHA).

More than 50% of the complaints in this area related to EIA. We find that these complaints tend to need quick responses as people feel their concerns are urgent. Complaints range from delays and denials in receiving assistance to staff conduct issues.

If appropriate, complainants are urged to appeal issues relating to EIA to the SSAC. However, many of the concerns raised with our office get addressed when our office obtains information to clarify the situation or when the situation is brought to the attention of EIA by our office.

In order to address these types of concerns immediately, it is important for our

office to have a good working relationship with the various EIA offices. Therefore, during the past year investigators from our office conducted presentations at various EIA offices to explain our role and function to EIA staff.

Additional Manitoba Family Services and Housing summaries involving youths are contained in the Child and Adolescent Services section of this Annual Report.

Manitoba Housing Authority

MHA Admits Error in Calculating Woman's Rent Fees, Issues Refund After Ombudsman Seeks Clarification

Ms. Q had her own business and was a resident in Manitoba Housing Authority (MHA) accommodations. She was initially paying rent based on her income. When her business income decreased, she requested a rent reduction. Ms. Q thought she was overcharged for rent.

Background Information

Ms. Q was confused when she vacated her accommodations in June 2000 and was given a refund cheque in the amount of $434.00. She had been provided correspondence in February 2000 that her account had a credit balance of $1,239.00. She thought that the MHA owed her a larger refund than she had received. Ms. Q attempted to obtain an explanation as to how her monthly rent fees were calculated after she requested a reduction in her rent, but had not been provided an explanation.

What Happened Next

Our office contacted the MHA to find out how Ms. Q's monthly rent fees had been calculated. MHA admitted that there had been several errors in the calculation of Ms. Q's rent fees. As such, Ms. Q's account was recalculated and the appropriate adjustments were made.

While we were reviewing Ms. Q's account records, it was discovered that based on the income reported by Ms. Q in May 2000, she should have paid considerably less rent than she had paid. We were advised that, if Ms. Q could provide MHA income documentation for May 2000 and June 2000, she could possibly be entitled to an additional refund.

Additional Refund

Ms. Q provided MHA with income documentation to support rent fee adjustments. It was found that based on her income, she had overpaid MHA $427.00, and that amount was refunded to her.

Employment & Income Assistance

Sorting out Funding Shortfall for EIA Client: Time-Consuming, Frustrating due to Lack of Communication Among Jurisdictions

The Complaint

Ms. D, a former social assistance recipient, had not received child support payments when she commenced employment. She advised that when she was on assistance the support payments that were paid by her ex-spouse to the Maintenance Enforcement Program (MEP) were transferred to Employment and Income Assistance (EIA). She explained that it is a common practice for a social assistance recipient to have support payments transferred from the MEP to EIA in order to receive regular assistance from EIA. Ms. D was concerned because when

she became employed and her file was closed with EIA, her support payments from the MEP should have been sent directly to her. Instead they continued to be transferred to EIA. She stated that according to her records she was missing the support payments that would have been made in the month following her termination of EIA benefits. Ms. D had attempted to sort this matter out but had been unsuccessful.

The Details

When our office initially contacted the MEP, we were told that the reason for the delay in discontinuing the transfer of funds to EIA was that EIA did not send termination documentation to them in time. The MEP was advised that Ms. D was adamant that her former spouse made support payments to the MEP and that the money was transferred to EIA for more than four weeks, even though she was no longer on social assistance.

The Excuses Continue

The MEP, upon looking into the matter further, then explained that the reason Ms. D may not have received the four weeks' support payments was that EIA had paid for benefits that had to be deducted from the support payments received. Our office made more inquiries with both Departments. The MEP confirmed that they had received support payments during the period of time in question. We were informed that the situation was complicated because the social assistance office in Ontario had collected the support payments and indicated that Ms. D had received maintenance payments directly from her ex-spouse during this time period.

Our office persisted with inquiries to get the facts.

When EIA was contacted, they indicated that Ms. D had not reported these payments to EIA. EIA reported that they would deduct the unreported amount from the payments received from her former partner and would give her the remaining amount of money.

Not the End of this Saga

Ms. D denied having received any unreported money from her ex-spouse.

Our office continued our discussions with the MEP. The MEP conducted another review of their records. Ms. D's former spouse resided in Ontario and the support payments were sent to the MEP from Ontario. Upon review, the MEP discovered that when Ontario sent their record of the maintenance payments made by Ms. D's ex-spouse, the record had not been reviewed. Once our office made inquiries, the record was reviewed. It was revealed that the cheques that were recorded by the Ontario department as having been sent to Ms. D while she was on social assistance, had actually been sent without sufficient funds. They had been returned to the Ontario department. Therefore, Ms. D had not received the funds.

A Happy Ending

As a result of our inquiries, discussions and persistence, Ms. D received almost $600.00 in support benefits that she was entitled to receive.

CASE SUMMARY

We cannot support all the complaints we receive.

For example:

- A gentleman complained that he was denied a security deposit, money for food and work clothes. It turned out that he had been provided money for those needs. Therefore, the Department decided that he was not entitled to further benefits at this time.

- Another person claimed he was denied money for medication and income assistance for the needs of his wife and six children. Our review revealed that assistance was cut off because he did not report that he had been employed and was presently in an overpayment situation.
- Another individual contacted our office stating that he had not been provided adequate money for rent. When his situation was discussed with EIA, we were informed that he was initially provided adequate funds to support him and his daughter who was living with him. However, at the time he contacted our office, his daughter was no longer living with him. As a result, his benefits were reduced and he was unable to remain in the accommodations he had shared with his child.

Manitoba Healt

11 Complaint Files Carried into 2000
41 New Complaint Files Received in 2000
148 Telephone Enquiries Received in 2000
42 Complaint Files Closed in 2000

In 2000, there was a slight decrease in formal complaints. Telephone enquiries increased by more than 20%. A large portion of the complaints our office received related to patient admissions and confinements in mental health facilities. Some of the other issues raised related to home care workers, protocol for hospital discharges and changes in health care coverage.

In addition to responding to specific complaints and inquiries, investigators made presentations on the role and function of our office to staff of a number of Regional Health Authorities. Staff from our office met with the Mental Health Advocate and the Executive Director for the Canadian Mental Health Association to review our jurisdiction and discuss our role relating to patients in mental health centres. Investigators also visited various mental health facilities in the province and attended the annual meeting of the Manitoba Adolescent Treatment Centre.

Improper Confinement Alleged Again

In last year's annual report we profiled a case in which a patient's rights had been violated when she was improperly confined in a hospital psychiatric facility.

This year another patient, Ms. L, contacted our office expressing concern about being improperly admitted and confined at a different mental health facility.

Review conducted

Our office contacted the facility to request copies of *The Mental Health Act* forms relating to her admission and confinement. The documents were sent to us and a review was conducted.

Our review of the documents revealed that a justice of the court issued an *Order for Involuntary Medical Examination* requiring that our complainant be taken to the facility. A physician conducted a medical examination within 24 hours after the *Application* for an *Order for Involuntary Medical Examination* was completed, as required by *The Mental Health Act*. Following the examination, the physician filled out an *Application by Physician for Involuntary Psychiatric Assessment*. Ms. L

was assessed and it was found that treatment was required. Accordingly, an *Involuntary Admission Certificate* should have been completed unless Ms. L agreed to stay at the facility voluntarily. If Ms. L agreed to stay as a voluntary patient, she should be aware of her status. If she then decided that she did not wish to remain at the facility she could complete a *Request for Discharge*.

In this case, our review of the documentation revealed that Ms. L's documents relating to the application for an involuntary status had lapsed. There was no documentation indicating that she was aware that she had become a voluntary patient. When questioned, the facility indicated that our complainant had agreed to stay. However, they acknowledged there was no documentation to verify this.

No one would wish to be improperly confined in a mental health centre.

Checks and balances must always be in place to protect the rights of vulnerable people.

Following Ms. L's admission, and prior to her contacting our office, additional forms were completed and Ms. L had been made an involuntary patient.

The situation relating to her initial confinement at the facility was discussed with staff. The facility assured our office that a review had been conducted of the circumstances that caused this oversight to ensure it would not reoccur.

There is no form under *The Mental Health Act* that must be completed in this type of situation. The facility advised that they had developed a voluntary status document that they require patients and staff to sign. The document will ensure that a clear record exists in a patient's file about the status of the patient, and that both the patient and facility are aware of the status. Many facilities have adopted a similar practice.

Obligations under *The Mental Health Act* regarding procedures on admission, confinement and discharge must be adhered to at all times. Mental health patients are vulnerable. Safeguards are in place in *The Mental Health Act* to ensure that their rights are preserved. When confined against their wishes, checks and balances are in place to ensure the appropriateness of the confinement. Appeal routes are available should a patient not agree with the decision of the doctor. People working in the mental health area are aware of this and recognize the importance of patients' rights. We receive calls from mental health patients questioning their admittance and confinement on a regular basis. By reviewing the documents requiring completion under *The Mental Health Act* as well as other documentation that clearly indicates what has transpired, our office can ensure that the appropriate administrative actions have been taken and the rights of mental health patients are being respected.

Manitoba Justice
Attorney General

48 Complaint Files Carried into 2000

331 New Complaint Files Received in 2000

646 Telephone Enquiries Received in 2000

308 Complaint Files Closed in 2000

In 2000, formal complaints increased by 35 over the previous year. Telephone enquiries increased by 41.

Complaints and enquiries during the past year concerned the Law Enforcement Review Agency, the Legal Aid Services Society, the Maintenance Enforcement Program, Probation Services, Court Services, and the Prosecutions Division.

As in the past, individuals incarcerated in provincial correctional facilities generated most complaints and enquiries related to Manitoba Justice. The complaints from inmates in correctional facilities related mainly to medical treatment, placement in segregation, property issues and staff conduct.

In 2000 Ombudsman staff visited the Brandon Correctional Centre, The Pas Correctional Centre, Portage Correctional Centre, Dauphin Correctional Centre, Milner Ridge Correctional Centre and the Winnipeg Remand Centre. A tour of the new Maximum-Security Unit at Headingley Correctional Centre was conducted shortly after it became operational. Throughout the year my staff attended the institutions to review inmate files and would often do a walk-through of the facility.

Ombudsman staff provided four information sessions for correctional officers at the Brandon Correctional Centre, covering different shifts so that as many staff as possible could attend. They also met with the entire inmate population of the Portage Correctional Centre, in two groups, to discuss the role and function of our office. As well, our office completed the investigative phase of a review of medical services at the Portage Correctional Centre. A presentation on the role and jurisdiction of the Ombudsman was given to Winnipeg Remand Centre supervisors and some of our staff attended an open house at the Centre.

In an effort to clarify our role and jurisdiction, staff from our office also met with staff from the Law Enforcement Review Agency.

During this past year, the Ombudsman received an enquiry from a fellow provincial Ombudsman who was reviewing how the maintenance enforcement program in his province dealt with out-of-province creditors. Their office wanted to know if we had addressed this issue in our province. Such communication between Ombudsmen is important, particularly as it relates to programs which may be subject to interprovincial agreements. This often gives us a broader perspective on an administrative process.

Manitoba Justice and Attorney General case summaries relating to youth are contained in the Child and Adolescent Services section of this Annual Report.

Law Enforcement Review Agency

Complaint Clouded by Jurisdictional Blur but Seeking Justice Does Have a Time Limit

In 1999, Ms. T complained to our office that the Commissioner of the Law Enforcement Review Agency had dismissed a complaint about the conduct of municipal police officers. Ms. T's complaint to the Agency had identified ten concerns. All had been dismissed. Our review of the complaint supported the Commissioner's decision for the most part, but we did have two questions about the statutory basis for the Commissioner's decision.

The First Question

One of the complaints from Ms. T was that a municipal police officer had breached her confidentiality by making comments about her to a third party.

Pursuant to *The Law Enforcement Review Act*, a complaint may be made by a "person who feels aggrieved by a disciplinary default allegedly committed by any member of a police department." With Ms. T's complaint, the Commissioner took the position that he lacked the jurisdiction to investigate such a complaint. He reported to Ms. T that "Comments made to third parties by police officers do not fall within our jurisdiction unless these third parties file a complaint with our office."

We wrote to the Commissioner, telling him that we did not understand why the Agency lacked jurisdiction to investigate the complaint when the alleged comments, although made to a third party, were about Ms. T and she felt aggrieved by them.

The Commissioner subsequently advised us that, upon reflection, he accepted the fact that Ms. T would be the aggrieved party and that third parties would therefore be witnesses. Although the investigation did not change the result for the complainant, as the complaint was dismissed on other grounds, the Commissioner expressed his thanks to us for bringing this matter to his attention as it would allow him to better administer that aspect of the Act.

The Second Question

A second issue raised was the time limit for filing complaints and the Commissioner's authority to extend the limit in certain circumstances.

Under the Act, a person must file a complaint "not later than 30 days after the date of the alleged disciplinary default." However, the Commissioner does have the power to extend the time for filing a complaint for up to six months after the date of the alleged disciplinary default "...where the complainant has no reasonable opportunity to file a complaint within the time period set out...".

In Ms. T's August, 1998 complaint to the Agency, she stated that she learned of an alleged disciplinary default in early August. Her complaint did not disclose the date on which the alleged infraction is supposed to have occurred but she did make reference to some interaction on June 6, 1998 with the police officer who was the subject of her complaint. The Agency had not determined the date on which the alleged infraction had occurred prior to dismissing Ms. T's complaint.

We asked the Commissioner to consider whether or not Ms. T might be in the position of a person having "no reasonable opportunity to file a complaint..." within the 30-day limit because she wasn't aware of the alleged infraction until after that.

In response to our query, the Commissioner acknowledged that if the alleged infraction occurred in the period between 30 days and six months prior to the

complaint, he would have to make a decision on whether or not to exercise discretion and accept the complaint. He undertook to investigate the matter further to determine the date on which the alleged infraction had occurred.

Subsequently, an Agency investigator interviewed the individual who had informed Ms. T in early August of the incident which prompted her complaint. The purpose of the interview was to determine the date of the incident. However, as a result of the interview the Commissioner concluded that it would not be necessary to make a decision on extending the time limit because the information obtained indicated that no disciplinary default had been committed. Ms. T was informed of the Commissioner's decision and her right to have that decision reviewed by the Provincial Court.

Conclusion

In this case the complainant did not achieve the result she desired from the investigation by our office. However, she did raise both a question of statutory interpretation and an issue relating to the Agency's investigative process, both leading to a better understanding of the administration of the statute.

Legal Aid Manitoba

Testing the Boundaries of Doing Business Fairly

The Problem

The complainant was the owner of a business that carried out a specific type of work. Legal Aid had a contract with a business in another province to do the very same kind of work.

The complainant's business had approached Legal Aid on several occasions to contract with them and believed that Legal Aid should be using the services of a Manitoba business. Legal Aid explained that they were happy with their current arrangement and felt that they did not need to disrupt their business arrangement.

We reviewed Legal Aid's ability to enter into contracts of such a nature. Legal Aid questioned our jurisdiction to inquire about their business decisions. We pointed out that a Supreme Court ruling determined that business transactions or decisions can be characterized as matters of administration of government agencies. They are therefore open to review by the provincial Ombudsman.

While Legal Aid receives funds from the provincial consolidated fund, it is a corporate body governed by *The Legal Aid Society Services Act*, and not subject to government policies regarding tendering or expenditures for services contracts.

Nevertheless, we still wanted to ensure that Legal Aid had been fair and reasonable in its decision. Legal Aid explained that at the time they began looking for a service provider to do this very specialized work, their options were limited. The complainant's business first approached Legal Aid with a proposal a few years after Legal Aid had contracted with the competing business. Legal Aid provided the opportunity for our complainant to present their case, and considered their proposal. However, Legal Aid felt they were receiving outstanding service from the current provider. They were satisfied with the relationship in terms of service, quality and cost. They saw no advantage to disrupting this arrangement.

Our Finding

It was our opinion that Legal Aid provided a reasonable basis for its decision to maintain its current arrangement. While the final explanation did not change the situation for the complainant, there has been the benefit of an independent review into the administrative practices of a government agency.

Maintenance Enforcement Program

Oops! MEP Won't Garnish Wages After All

The Story

Mr. X contacted our office expressing concerns regarding the actions of the Manitoba Maintenance Enforcement Program (MEP). He said that he had two children from a former marriage. Following a divorce, his ex-wife was granted custody of the children. By virtue of a Court Order in 1990, he was required to pay child support in the amount of $50 per child per month while he was unemployed. This amount was increased to $150 per month per child on obtaining employment.

According to Mr. X, he was unemployed from April 1998 to the middle of April 1999. During that time, he received employment and income assistance benefits but the benefits were terminated around the first week of January 1999. He stated that he did not obtain employment until April 1999. He explained that he received a letter from the MEP advising that he was in arrears.

Mr. X felt that the amount to be paid in child support should be $50 per month per child for the period that he was unemployed between April 1998 and April 1999. The MEP had informed him that the reduced amount was a one-time benefit, which expired when he obtained employment, and MEP interpreted the Order to mean that he was to continue paying $150 per month per child and calculated his arrears accordingly. He felt that the MEP had misinterpreted the Court Order. Mr. X was also concerned that MEP had obtained a garnishment order against him in light of the arrears, and notices had been sent to him advising that his driver's licence would also be suspended.

What Happened

In reviewing this matter we wrote to the MEP and advised them of the concerns raised by Mr. X. The MEP decided to obtain a legal opinion on this matter. Their legal opinion stated that Mr. X was expected to pay $50 per month per child for any period or month that he is unemployed. As a result, the MEP agreed to reassess Mr. X's account. They agreed to provide Mr. X with an adjustment to his account for periods where he was unemployed, and asked him to provide the appropriate documentation to substantiate this claim.

Account Credited

Mr. X provided the relevant information. His account was subsequently adjusted, resulting in a credit.

Public Trustee

Gentleman's Agreement Honoured

The Story

Mr. E advised that he had a gentleman's agreement with Mr. H to maintain a house and an adjacent vacant lot. He explained that Mr. H's sister owned the properties and was under the care of the Public Trustee. He indicated that he had helped Mr. H's sister out over the years, and advised that he had agreed with Mr. H to provide the services requested for $50 per week. Mr. H had informed him that he would receive his money when his sister's properties were sold.

Mr. H passed away while his sister was still under the jurisdiction of the Public Trustee and the properties had not been sold. Mr. E contacted the Public Trustee's office and asked for reimbursement for the work completed. According to Mr. E, the Public Trustee would not reimburse him.

Settlement Negotiated

Our office contacted the Public Trustee and asked for clarification on this matter. We were advised that the situation had been reviewed and it was felt that Mr. E should be compensated for providing services to Ms. H's properties. They felt that Mr. E's claim was somewhat high and negotiated a settlement with him directly. Mr. E advised that he was appreciative of our office's assistance in this matter. He felt that he would not have received any money from the Public Trustee had our office not become involved.

Adult Corrections

The Mail Must Go Through...

In the 1999 Annual Report, the Ombudsman commented on the fact that the Brandon Correctional Centre had discontinued its practice of requiring inmates to open privileged mail in front of corrections staff, a practice contrary to the provisions of the Correctional Services Regulation. At the time of the last report, staff of the Centre had been advised of the change by way of memorandum and the change had been reflected in the Inmate Handbook. As well, the Centre was in the process of revamping the Standing Orders to reflect the requirements of the Regulation. In 2000, the Centre confirmed that the Standing Orders had been changed.

In 2000, we worked on two more complaints involving this issue.

Portage Correctional Centre

Centre Feels They Can Set Their Own Mail Rules Contrary to Regulation

An inmate alleged that correctional staff at the Portage Correctional Centre had opened a letter from a lawyer. Under the Correctional Services Regulation, mail to and from a number of sources is considered privileged. These include Members of the Legislative Assembly, Members of Parliament, the Manitoba Human Rights Commission, the Ombudsman, and legal counsel.

The Superintendent of the Portage Correctional Centre advised that their practice was to open mail to or from legal counsel in the presence of the inmate, to inspect for contraband such as money from families sent to inmates through counsel; mail addressed to lawyers but intended for third parties; incoming mail in "legal envelopes" but actually from third parties; and witness statements mailed in by lawyers.

The matter was raised with the Director of Operations for Adult Corrections. The Director concurred with the Superintendent's view that the practice was based on legitimate concerns and, moreover, felt provisions in the Correctional Services Regulation permitting the search and seizure of inmate property in certain circumstances justified the practice. We noted, however, that such searches were permitted only "...in accordance with the Regulation."

It was also suggested that opening mail to or from legal counsel to search for contraband did not violate privilege, as the privilege related to the content of the correspondence and, as long as the correspondence was not read, the privilege was not violated. We noted that the Regulation clearly stated that privileged communication could not be "...inspected or read..." by correctional staff. The Director conceded that under the practice followed at the Portage Correctional Centre, privileged mail, while not being read, was being inspected.

The exchange of disclosure material being used to intimidate witnesses had already been addressed through a protocol worked out with the Bar Association. The other concerns had not been raised with either the Bar Association or the Law Society. I could not conclude that the Department had exhausted all efforts to address their concerns.

The Department was unable to provide us with any documentation that could be used to ascertain the magnitude of the problem they felt justified their position.

Moreover, the Correctional Services Regulation itself contains provisions sufficient to address some of the concerns. It permits the withholding of incoming privileged mail, if it is suspect, until verifying authenticity. Similarly, outgoing mail purportedly addressed to a privileged source but incorrectly addressed may be held until the address is corrected.

Regulations supercede Divisional policy or institutional Standing Orders.

Despite the many concerns raised and factors considered, the conclusion to this issue was based on the simple fact that the practice of inspecting inmate mail to or from legal counsel is contrary to the Regulation.

Upon being advised of our finding, the Acting Director of Adult Corrections notified all provincial correctional facilities that privileged material, including legal correspondence, was not to be read or inspected. In his notice he points out that the Regulations have the force of law and supersede any divisional policy or institutional Standing Orders.

Finally, success ... or maybe not!

The directive regarding privileged mail was sent to all correctional facilities in October 2000. However, approximately 10 days after this directive was sent out, we received another complaint on the same issue from an inmate at the Headingley Correctional Centre. This specific complaint follows below.

CASE SUMMARY

Headingley Correctional Centre

Staff Member Apologizes for Opening Privileged Mail

The Complaint

Mr. D, an inmate at Headingley Correctional Centre (HCC), contacted our office in October 2000 and advised that a letter our office had sent to him was opened in his presence by a correctional officer (CO). He said that prior to opening the letter he informed the CO that correspondence from the Ombudsman's Office was not to be opened. Despite this advice, the CO went ahead and opened the letter. Mr. D understood from earlier discussions with our staff that correspondence from us is privileged and should not be opened by anyone from the institution. He contacted us to file a complaint.

The Law

As noted in the previous case, *The Correctional Services Act* clearly states that written material sent between an inmate and the Ombudsman for the province may not be inspected or read by a correctional officer.

The Outcome

Following a review by the superintendent, he advised that the CO had acknowledged opening the correspondence from our office in the presence of the inmate. The unit manager discussed the situation with the CO and the CO was advised of the inappropriateness of the action. We were informed that the CO apologized and indicated that it would not happen again. We were also informed that at the next team meeting, the unit manager would be reviewing the handling of privileged and confidential information to be sure that all staff were aware of the legal requirements in this regard.

An Apology

Following our review of the situation, we discussed the matter with Mr. D, who confirmed that the CO had apologized to him.

A Final Postscript About Privileged Correspondence

Privacy of privileged communication is a right to be respected.

We followed up as to why this last complaint would have happened again, especially after a directive had been issued to all provincial correctional facilities. We were advised that there can be a delay while new directives or orders filter their way through the system to the unit managers and correctional staff. The timing between the directive being issued and receipt of the new complaint was about ten days. We felt it did not indicate a disregard for the directive. Nevertheless, maintaining privacy of privileged communication is a right that must be respected and protected.

We have not received any further complaints on this issue and hope that this recurring problem is now signed, sealed and delivered ...with a directive.

Headingley Correctional Centre

Requests for Dental Services Ignored How Much Pain is Acceptable for Inmate to Endure?

His Story

Mr. M contacted our office on a Friday indicating that about a month and a half ago, he had seen the dentist who repaired one tooth and advised that he planned to see him again. Mr. M did not see the dentist again despite numerous requests regarding problems with his teeth. At the time Mr. M contacted our office, he had been taking pain medication but it was not alleviating the pain. He was concerned that his tooth had become infected.

What Happened

In discussing the matter with a nurse from the medical unit, we were informed that no additional medication could be provided until the dentist saw Mr. M. We were advised that this would possibly be in four days, if the dentist had time available. The nurse explained that the reason some inmates are not seen by the dentist immediately is that the dentist works on a contract basis and is only at Headingley Correctional Centre (HCC) for a limited time. Situations are prioritized and the dentist will see those requiring immediate attention first, and others as time allows.

We contacted the superintendent and advised him of the concern raised by Mr. M. The superintendent instructed the nurses to increase the inmate's medication over the weekend and arrange an appointment for Mr. M to see the dentist as soon as possible. Mr. M saw the dentist on Monday and was given antibiotics to clear up the infection. He was also given a different painkiller and was told by the dentist that once the infection cleared, his tooth would be pulled.

Headingley Correctional Centre

Where are the Nurses?

The Complaint

Our office received a letter signed by 29 inmates from Headingley Correctional Centre (HCC) complaining of neglect by the nursing staff. They wrote that nurses from the medical unit were not doing rounds to their location. They were concerned that they were unable to discuss their medical issues with the nurses, and if medication was requested, there seemed to be delays in delivering the pills, causing unnecessary suffering. The inmates informed our office that this had been occurring for the past six weeks. They requested assistance from our office to address their concerns.

The Outcome

Following our inquiries, management from HCC met and decided that the nurses should make rounds at least once a day. There appeared to be confusion between the nurses and correctional staff as to who would pick up empty medication packs and deliver them to the medical unit. The process at HCC was that, once the medical unit received the empty packs, they would reissue medication to the inmates as necessary. The superintendent issued a directive clarifying that correctional staff would pick up empty medication packs and deliver them to the medical unit. The nurses would reissue medication as necessary. With the process clearer, it was hoped that inmates would receive medication more quickly. These actions appeared to resolve the inmates' concerns.

Winnipeg Remand Centre

Inmate Does Overtime in a Restraint Chair

The Situation

Mr. L, an inmate at the Winnipeg Remand Centre (WRC), contacted our office as he felt that he had been unfairly confined to an Emergency Restraint Chair for over nine hours. Mr. L advised that he was not allowed to go to the washroom and felt that staff deliberately kept him confined in the Chair, even after he had calmed down.

Our Initial Action

We reviewed the file documentation relating to Mr. L's situation as well as the WRC's Post Orders on the *Use of Restraint Chair* and the Adult Corrections policy on *Restraint and Riot Control Equipment*. The Post Orders state that staff will check an inmate in the Chair every 20 minutes at a minimum and those inmates will only be in the Chair for a maximum of two hours. The Orders also indicated that use of the Chair would be in compliance with the manufacturer's instructions.

Mr. L's story was confirmed by the WRC. However, there did not appear to be any documentation regarding the checks that were to take place every 20 minutes or the rationale for keeping him in the chair that long.

The WRC's Position

The WRC advised that Mr. L was a continual management problem and his behavior had not changed for some hours after his placement in the chair. They advised that after our office contacted them, they amended their Post Order. The expectation now was that inmates would be checked every 30 minutes to coincide with their punch clock rounds (instead of the original 20-minute checks). They also added a provision whereby a shift operations manager may authorize

an inmate to remain in the chair for longer than two hours. The authorization would also require a medical assessment and documentation. They acknowledged that the situation with Mr. L had not complied with their Post Order but indicated that it was a practice that staff had adopted. They felt that the situation had been addressed with the change in policy.

Further Action by our Office

The situation was reviewed with Adult Correctional Services staff to clarify the provincial policy which would be in effect for all provincial correctional facilities.

Adult Correctional Services Position

Upon review of the matter, the Executive Director of Adult Correctional Services was satisfied that the amended order of the WRC clearly spells out the guidelines for the exceptional circumstances where the Chair may be used for an extended period. They also felt that the documentation requirements were clearly outlined. They indicated that the need for continued use of the Chair was based on persisting threats of violence and self-harm activity and that the 30-minute checks were to ensure release at the earliest opportunity after the inmate showed de-escalation.

Inmate left in restraint chair seven hours longer than manufacturer's instructions dictate.

Upon Further Review

My office had concerns regarding this policy. The manufacturer's instructions for the Chair were reviewed. We noted that the instructions included a caution that detainees should not be left in the Chair for more than two hours at a time and that detainees must be monitored and provided with medical treatment if needed. The instructions also issued a warning that use of the Chair without first reading and understanding the instructions could cause injury or death.

The situation was discussed further with Adult Correctional Services staff. They were also concerned about the manufacturer's instructions and the apparent deviation in their policy. They indicated that the policy for use of the Chair should be consistent in all the institutions in the province. Given the manufacturer's instructions, they felt that the matter should be discussed at a superintendent's meeting. It was decided that contact would be made with the manufacturer as well as other jurisdictions to determine the best course of action.

At the time of writing this report we are awaiting the outcome of their further review of this matter.

Important Note

A similar problem was identified in 2000 within Youth Corrections wherein a youth had been confined in a restraint chair for more than two hours. That particular incident was immediately addressed with Youth Corrections. However, we expect the policy review mentioned in this Adult Corrections section of our Annual Report will address the problem right across the entire Justice Correctional System.

Winnipeg Remand Centre

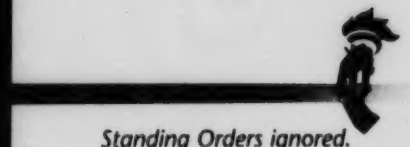
Making Its Own Rules on Segregation

An inmate at the Winnipeg Remand Centre (WRC) felt he had been unfairly placed in segregation without a discipline board hearing. He advised that he was in 24-hour lockup and his mattress and blanket were removed every morning at 7:00 AM and returned in the evening at 11:00 PM.

The WRC said that Mr. K had a very high security risk rating. He was considered hostile, with very negative and unpredictable behavior, and thus was placed in administrative segregation.

Our Review

Our office reviewed the file documentation relating to Mr. K as well as the WRC Standing Orders on the Segregation of Inmates. It was clear from our review of the Standing Orders that the unit manager or designated unit staff may request the Inmate Management Committee to consider placing an inmate in administrative segregation. This request must be accompanied by an Internal Transfer Form, which clearly outlines a specific rationale for an administrative segregation placement. There did not appear to be any documentation in this regard.



Standing Orders ignored.

It was also our understanding from reviewing the Adult Correctional Services policy on the *Isolation of Inmates* that inmates placed in administrative segregation retain the same rights and privileges as the general population except under special conditions. Accordingly, it would appear that Mr. K should have been allowed 30 minutes out-of-cell exercise or fresh air, normal bedding and a mattress, as well as various other conditions provided for in administrative segregation.

It appeared to our office that Mr. K was, in fact, in segregation with punitive conditions, without the benefit of a discipline board hearing.

The Outcome

The situation was discussed with the superintendent of the WRC. Upon review, we were advised that the WRC was not following their policy. They advised that certain inmates that they housed were characterized as requiring special handling. These inmates were considered on 'red flag status' and would be treated similarly to what Mr. K had described. The superintendent felt that given the practice at the WRC, they should develop a policy which would clearly identify 'red flag status' inmates and the special handling procedures and conditions that would apply to them. He also indicated that specific documentation would be required in these circumstances.

The Policy

The policy was developed and forwarded to our office. Upon review, our office had questions as to whether the new Standing Orders followed the guidelines set out in *The Correctional Services Act*, the new Regulation and the Adult Corrections Policy on the Isolation of Inmates.

The Outcome

Our questions were discussed with the superintendent and we were advised that the Standing Orders would be reviewed and changed to ensure consistency with the legislated requirements. At the time of writing this report, we are awaiting a copy of the revision of the new Standing Orders.

Winnipeg Remand Centre

Persuasive Isolation

The Situation

Mr. G, an inmate at the Winnipeg Remand Centre (WRC), contacted our office expressing concern regarding his placement at the WRC. Mr. G advised that he had refused a transfer to Headingley Correctional Centre (HCC) and was then placed in segregation. He also informed our office that canteen and visiting privileges had been suspended. He felt that the actions of staff in this regard had been unfair.

The WRC advised us that if an inmate refuses a transfer, they are routinely placed in segregation to convince the inmate it would be in his best interest to accept

the move. We understood that inmates were not allowed visitors or canteen privileges as subtle pressure for them to cooperate and accept the transfer. The WRC indicated that Mr. G would remain in that location for 30 days.

Our Investigation

Upon review of the policies that would govern this type of situation, it was our understanding that as long as staff of Adult Corrections had a good reason, they could place an individual anywhere in the system. Inmates were either transferred against their will or institutionally charged for not obeying an order and then subject to discipline board sanctions. In this case, it would appear Mr. G had been placed in administrative segregation at the WRC with punitive sanctions without the benefit of a discipline board. As such, this did not appear to be done according to policy. The situation was discussed with the Superintendent.

Outcome

Upon further review the superintendent advised that this situation should not have occurred. He confirmed that the process was to charge inmates or transfer them. He stated that he would advise all staff of the appropriate way to handle these situations and it should not happen again.

Manitoba Transportation and Government Services

11 Complaint Files Carried into 2000

18 New Complaint Files Received in 2000

64 Telephone Enquiries Received in 2000

20 Complaint Files Closed in 2000

Our office responded to a range of concerns involving Manitoba Transportation and Government Services that reflected the array of responsibilities under this one Department. Some of the concerns involved the Driver and Vehicle Licencing Division. We also reviewed concerns about the effect of highway construction on a business and damage from highway equipment to private property. We investigated concerns related to procedures followed by the Emergency Measures Organization.

Our office also received complaints regarding decisions made in areas such as driver's licences and government purchasing. Medical holds on licences and their effects were the subjects of several complaints to the Ombudsman's office in 2000. Our office received good cooperation from the Department in obtaining information to assist our complainants.

Driver and Vehicle Licencing Division

Medical Reports Required for Drivers with Depression: Invasion of Privacy or Ensuring Safety on the Road?

The Issue

In March 2000, Mr. S wrote to our office and advised that in 1993 he was accepted into a driving course and a medical report was required. At the time, he was taking psychiatric medication and this was reported to Medical Records, Driver

and Vehicle Licencing Division (DVLD). Mr. S held a class 1.0 licence to operate all classes of vehicles up to semi-trailer trucks, excluding motorcycles and mopeds.

Since 1993, he had been required to submit an annual psychiatric report to DVLD. He acknowledged the need for a medical report but felt that the psychiatric report which he had recently submitted was an invasion of his privacy and not justified. He stated that he was no longer on medication.

A few days after writing to us, and before we made any inquiries on the matter, he received a letter from Medical Records. He was advised that the latest psychiatric report had been reviewed and no further psychiatric report was required. Although this resolved his concern from a practical perspective, he contacted us again, requesting that we proceed with an investigation. He believed he had been unjustly required to submit psychiatric reports over the years.

The Rationale

We proceeded to make inquires with DVLD to obtain information to assist in responding to the concern raised. DVLD advised that for several years prior to 1993, Mr. S had submitted periodic general medical reports in support of his class 1.0 licence. When the medical report was filed in 1993 indicating Mr. S had depression controlled with medication, the policy for holders of class 1.0 driver's licences diagnosed with depression indicated these drivers must also file periodic psychiatric reports. These reports could be completed by a family physician.

Mr. S had been required to submit periodic psychiatric reports between August 1994 and March 2000. On receipt of the March 2000 psychiatric report, which indicated that Mr. S continued to be stable and no longer required medication, it was determined that no further psychiatric report was required.

We were also advised that in 1999, the DVLD had reviewed its medical report policy. The current policy indicates that psychiatric reports are no longer required for class 1.0 drivers diagnosed with depression, providing physicians indicate on the general medical report that they are supportive of driving and no driving restrictions are recommended. It was noted that class 1.0 drivers with major depression are assessed individually.

In consideration of all the information received, we could not conclude that DVLD's previous actions and requests of Mr. S were unreasonable. However, we also felt that the revised policy demonstrated sensitivity to the condition of depression and its degree of severity. It should also help ensure consistency in processing files of drivers diagnosed with depression and eliminate additional costs to drivers by not requesting second opinions of psychiatrists when the information provided by the family physician will suffice.

Child and A

Provincial Governm

"Children and youth do not always have a strong voice in a world of adults. This section of the Ombudsman's Annual Report brings together a cross-section of some of the complaints, concerns and enquiries we received that involved children and youth. The goal is to ensure that the needs and concerns of children and youth are addressed by the people that have the power to bring about positive changes to their lives."

Barry Tuckett
Manitoba Ombudsman

What is the Ombudsman's Child and Adolescent Services?

In recognition that children and youth are among the most vulnerable members of our society, the Office of the Ombudsman has maintained an enhanced role in issues affecting young Manitobans since 1985.

Not to be confused with the very important role played by Manitoba's Children's Advocate, the Office has an activity defined as Child and Adolescent Services. We investigate complaints involving children, monitor provincial agencies and institutions that deal with children, and work to make the general public and children in particular aware that we are here to assist them.

An Overview of Our Activities Involving Children and Youth in 2000

While our office investigates hundreds of complaints every year from the citizens of Manitoba, we continue to have a special interest in the issues that affect the children and youth in the province.

We continued to be participants in the staff-training program at the Agassiz Youth Centre (AYC) and the Manitoba Youth Centre (MYC). Staff routinely attend these training sessions to provide information on our role and jurisdiction and how our office handles complaints.

We toured the Milner Ridge Correctional Centre (MRCC). It houses Ridge Point, the youth facility. We met with youth at this facility as well as youth at the MYC and the AYC. We try to meet with the youth in correctional facilities on at least an annual basis to explain our role and jurisdiction and discuss any concerns the residents have. We also toured the Lakewood Unit at AYC and attended the AYC open house.

This year an Advocate from the Saskatchewan Children's Advocate Office spent two days with staff from my office that deal with youth in correctional facilities. Issues of common interest were discussed as well as the different approaches our respective offices take to address concerns that are raised with us. In Saskatchewan, the Children's Advocate has jurisdiction to investigate the complaints of youth in correctional facilities. In Manitoba, the Ombudsman has the mandate to investigate these complaints.

Staff from our office attended the Open House of the Manitoba Children's Advocate, the Manitoba Adolescent Treatment Centre's Annual Meeting and the Ian Logan Memorial Award Presentation. Staff also attended the Community Legal Education Association's (CLEA) 12th Annual Human Rights Conference

entitled "On the Edge - Advancing Human Rights Through the Legal System", including a workshop entitled "Youth Rights: A Time to Listen". A spokesperson from Save the Children Canada and local youth advocates addressed current issues and legal concerns.

A meeting was held with the Acting Executive Director of Child Protection and Support Services, Family Services and Housing. We discussed our respective roles as well as the cases that our office was investigating involving Child and Family Services with a view to expediting and facilitating responses.

In addition, we met with staff from the Manitoba Association of Parent Councils Advocacy Project to discuss the Ombudsman's role and jurisdiction in education. More information on this can be found under the Education and Training section of this Annual Report.

Complaints and Enquiries Involving Children and Youth in 2000

In 2000, we received a total of 57 formal complaints that involved a child or youth relating to the following departments or agencies:

Justice and Attorney General - 28
Family Services and Housing - 22
MPI - 2
Schools - 2
Conservation - 1
Health - 1
Private - 1

Our office also received 160 telephone inquiries involving departments and agencies:

Family Services and Housing - 91
Schools - 31
Justice and Attorney General - 21
Health - 5
Private Matters - 5
MPI - 3
Education, Training and Youth - 1
Federal Departments and Agencies - 1
Finance - 1
Municipal Government - 1

In 2000, our office responded to 21 telephone inquiries related to youth and Manitoba Justice and Attorney General. We investigated 28 complaints involving youth and the justice system.

Agassiz Youth Centre - 13
Manitoba Youth Centre - 10
Portage Correctional Centre - 1
Probation Services - 1
Sheriff's Office - 1
Ombudsman's Own Initiative - 2

The types of complaints we received in 2000 alleged that a youth was placed in a restraint chair for more hours than policy allows (information relevant to this complaint can be found under the Manitoba Justice and Attorney General section); inappropriate behaviour of a staff person; unfair treatment by staff; unfair detention; being locked in isolation without fresh air; denial of eyeglasses; not being allowed hair cuts; a lack of heat; and a poor quality and quantity of food was being served.

The files on Ombudsman's Own Initiative related to the holding of youth in correctional facilities under *The Intoxicated Persons Detention Act*, and the use of the maximum-security facility at Agassiz Youth Centre.

Justice - Ombudsman's Own Initiative

Youth Safety Issues - Will Change Come Fast Enough?

This is the third consecutive year that we have reported on the safety issues surrounding the placement of intoxicated youths in the Manitoba Youth Centre.

The issue arose from a complaint to the Ombudsman from a youth who was upset following a stay at the Manitoba Youth Centre (MYC). She had been treated at a hospital for drug use. Following her discharge, she had been detained under *The Intoxicated Persons Detention Act* (IPDA) at the MYC.

Upon review, our office discovered that youth detained under the non-criminal nature of the IPDA, were routinely held at the MYC. This was creating overcrowding and safety issues. In 1996/1997 Manitoba Corrections had discussed this situation with Winnipeg Police Service, however, nothing was resolved. There seemed to be consensus that an alternative solution was necessary. The Ombudsman felt that MYC was not the right place for youth detoxification. Following our inquiries, Corrections again decided to initiate discussions with the City of Winnipeg and Winnipeg Police Service.

How many years before a needed change is made?

The Sequel

Our office monitored the Department's progress in addressing this issue throughout 1999. In May we wrote to the Assistant Deputy Minister of Corrections expressing our concerns. We indicated that, while we could appreciate that correctional officials were attempting to address the issue, we felt that an alternative solution should be found soon. It is our understanding that the continued placement at MYC of youth that have been detained under the IPDA often places the staff and residents at significant risk. This issue was brought to the attention of the Deputy Minister of Justice as well as the Deputy Ministers of Health and Family Services. At the time of writing the 1999 Annual Report, we had been advised that representatives from the Departments of Justice, Health and Family

Services had met and were working together to locate an alternate placement for youths being held under the IPDA.

The update

In 2000 representatives from the Departments of Justice, Health and Family Services and Housing requested proposals from organizations that would be willing to take on the responsibility for holding youth detained under the IPDA.

Manitoba Youth Centre

CASE SUMMARY

12 Residents Unite in Asking Ombudsman's Help Regarding a Staff Member

A Group Complaint

Our office received a letter signed by 12 residents of a cottage at the Manitoba Youth Centre (MYC). The concerns raised by the residents related to the conduct of a particular staff person who, in their opinion, was not responding to their requests for assistance and displayed what they considered inappropriate behavior when dealing with residents.

What Happened

We made the concerns known to the superintendent of the MYC without identifying the residents who brought the matter to our attention. The superintendent was advised that the concerns came from a number of residents from a specific cottage.

In reviewing this matter, the supervisor of the cottage conducted personal interviews with each resident of the cottage in question. There were 17 residents at the time that the review was conducted. Twelve indicated that they were very comfortable with the unit and had no major complaints or concerns with any of the staff. A few residents voiced some concerns with a part-time staff person, and these concerns were addressed by the MYC. Several residents raised similar concerns regarding the particular staff person that had been identified in the correspondence to our office. An example of one of the issues was that this particular staff person was spending too much time on the phone and on the computer. As a result, the residents felt they were not receiving appropriate assistance when requested.

The superintendent and supervisor met with the staff person and discussed the issues that had been raised. The staff person acknowledged that a fair amount of time was spent on the phone, but the calls were predominantly work-related. It was decided to try to limit or balance time on the computer and phone while the staff person was on duty. With respect to comments that residents found inappropriate and offensive, the staff person advised that it was an attempt to use humour to handle the situation; however, given the feelings of the residents, it would stop.

What Happened Next

In order to determine that the conduct issues had indeed been addressed, we met individually with a number of the residents from the cottage. None of the residents who had originally sent the letter to our office were residing in that cottage at the time of our interviews. Most had been released. Others had been sent to different institutions.

During our interviews with the residents, we took the opportunity to review our role and function to see if they had any issues or concerns they wished to discuss. We noted that there appeared to be a similar theme from some of the residents regarding the conduct of this same staff person. We advised the deputy

superintendent of the concerns raised by these residents. The MYC was surprised as they had thought that the situation had been addressed. They agreed to monitor the situation and address any further concerns that the residents raised.

At the time of writing this Annual Report, no further concerns have been raised with our office or the management at the MYC with respect to this particular staff person.

Agassiz Youth Centre

Staff Member's Behavior Goes Too Far

The Complaint

Nine residents of Agassiz Youth Centre (AYC) sent a letter of complaint to our office about the behavior of a staff member.

The residents complained that a staff member told them that if they did not change, they would end up in an adult institution getting raped. They found this comment offensive. In addition, the youth complained that this staff member was eating food that was to be distributed to the residents.

What Happened

Our office made inquiries with AYC. The residents' concerns were discussed with the staff person. With respect to the comment, the staff person advised such comments would cease. It was also acknowledged that some food had been taken and that this would also stop. AYC changed the procedure for food distribution and was monitoring the situation.

We spoke with one of the residents who was the spokesperson for our group of complainants. He confirmed that the staff member had changed and the improper behavior had ceased. It appeared that the situation had been addressed.

Agassiz Youth Centre

Who's Listening?

The Complaint

Several residents at Agassiz Youth Centre (AYC) had complained to staff that their rooms were cold and the shower water was either too cold or too hot. They felt their concerns had been ignored, because two weeks after raising their concern, the situation had not improved. One of the residents called our office for assistance in getting the situation addressed.

What Happened

Our office contacted the deputy superintendent. We were told that he had not heard about these problems but he would check out the situation.

We were later advised that residents who felt cold in the mornings were provided with sweatshirts to wear. Government Services took temperature samples and they were found to be within an acceptable temperature range. Staff had also suggested to residents that they should run the water prior to entering the shower because the pipes tend to cool down.

Young people confined in institutions often have no control over big or small issues.

Without someone to intervene, some issues might not be resolved.

The Situation Continues

Our office contacted our complainant to find out if the situation had improved at all. He indicated that it was warmer in their rooms but the water temperature for bathing was still either too hot or too cold.

Resolution

We contacted the deputy once again. It was confirmed that water temperatures were still very inconsistent. AYC called a plumber who rectified the situation by replacing the mixing valve in the water pipes. This action seemed to resolve the problem as our complainants advised that the temperature of the water had improved.

Agassiz Youth Centre

Centre Doesn't See the Problem Clearly: No Eye Exam Until Ombudsman Intervenes

A youth at Agassiz Youth Centre (AYC) complained that he was having trouble reading because he needed eyeglasses.

This is the Story

A resident of AYC contacted our office stating that he had informed the staff that he could not see well, particularly to read and needed eyeglasses. He felt that staff were ignoring his concern. The resident indicated that he was expected to attend classes at AYC, but he had difficulty doing schoolwork because of his eyesight problem. He asked for our assistance to obtain eyeglasses.

Here's What Happened

Our office contacted AYC and advised of the concerns raised. The AYC's policies state that each new resident is to receive an eye examination. If the vision assessment is worse than 20/30 in both eyes, AYC will procure glasses for the youth. In this case, the resident's eyes had not been examined. Once this was discovered the resident's eyes were examined and it was determined that he required eyeglasses. The resident was sent to an optometrist and eyeglasses were obtained.

Sheriff's Office

A Degrading Entrance at Courthouse

We received a letter from Ms. B on behalf of her son. One of her concerns dealt directly with the manner in which her juvenile son was escorted from Agassiz Youth Centre (AYC) to court.

Background Information

Ms. B advised that her son was incarcerated at AYC in Portage la Prairie. He was scheduled to appear in court in Selkirk, Manitoba. When transporting the youth to the court facility, Sheriff's Officers placed the youth in handcuffs and leg irons. On arrival at the courthouse in Selkirk, the youth was escorted through the main entrance of the building, down the corridor and into the courtroom. Ms. B advised that a side entrance was usually used to gain admittance to the building. She felt that her son had been treated with disrespect and questioned if the treatment he received was because he is native.

The Department's Response

We wrote to the Executive Director of Regional Courts and advised of the concerns raised by Ms. B. We were informed that it is the policy of the Department

to escort all youth and adult offenders in handcuffs and leg irons. We were also advised that the officers who escorted the young offender had not made the trip to Selkirk previously. When they arrived at the courthouse they found that the designated sheriff/police parking stalls at the side of the building were occupied. These parking stalls are located next to the holding cell door for easy access to a secure, non-public, area. The sheriff's officers then drove to the opposite side of the building and used the main entrance of the facility in order to gain access to the courtroom.

The Executive Director further advised that the officers involved were informed that they should park behind the occupied stalls should the designated stalls be occupied in future. The Executive Director also stated that in reviewing this situation, he felt that Ms. B's concern that the decision to use the main entrance to the building had no relation to the fact that her son is native.

An Apology

In reviewing this matter with Ms. B, she advised that she was still upset and felt an apology was in order. Her feelings were discussed with the Executive Director. The executive director felt that while there was no evidence to suggest wrongdoing or mistreatment in this case, he was prepared to offer an apology for the inconvenience it might have caused to the family. The Department provided a letter extending apologies while advising that the situation had been reviewed with staff and in the future all escorts would be made at the side entrance of the building.

Complaints and Enquiries Involving Family Services and Housing

In 2000 my office responded to 91 telephone enquiries pertaining to youth and formally investigated 22 files. Most of these concerns related to Child and Family Services. The types of complaints we received related to concerns regarding either the intervention or lack of intervention by child and family services agencies, concerns related to the entering of a name on the Child Abuse Registry and belongings not being returned to a youth when she was released from care. As well, we opened three files to monitor inquests where a foster child died in care. One Ombudsman Own Initiative file was opened to review access and parental rights when children are in care under a voluntary placement agreement and the services that are available from agencies to non-custodial parents.

Winnipeg Child and Family Services

Should a Family Member Have to Go to Court Before Receiving Fair Treatment by Child and Family Services?

CASE SUMMARY

The Initial Complaint

Ms. L, a Family Advocate for Mr. B contacted our office in 1998 expressing concerns relating to the conduct of Ms. C, a former social worker of Winnipeg Child and Family Services Agency. Essentially, both Ms. L and Mr. B felt the social worker's actions in Mr. B's case had been inappropriate. They felt the social worker had taken it upon herself to champion Ms. B's case without objectively looking at the facts.

They had detailed their concerns and questions to our office. They felt that the situation should be addressed by the Agency. They raised their concerns with both the Agency and the Child and Family Support Branch. This led to an independent review of the case. They felt that all the issues were not addressed in the

report on the independent review, and asked our office's assistance to obtain further clarification prior to a court hearing on this matter.

Our Action

Our office was able to obtain clarification from the Agency and respond to some of their questions and issues. However, their concern involving Ms. C's conduct remained unresolved. The Agency advised that they were comfortable with how Ms. C had conducted herself in this matter. The Agency felt that because a lawyer represented Mr. B, his concerns regarding Ms. C could be addressed through the court hearing. Our review in this regard was limited as the matter was before the court.

Court Decision

In May 1999 the Judge addressed the concerns relating to Ms. C in the judgement, stating:

> *(106) In her role as Director of Abuse, Ms. [C] was to give objective opinions and advice. As a counsellor to Ms. [B] she saw her role to be on her "side", as an advocate. These roles became so blurred that I find Ms. [C] lost her objectivity. She wrote public reports on behalf of the Agency about Ms. [B]'s parenting ability which were submitted to the court in the domestic proceedings which were at variance with her own concerns as to Ms. [B]'s mental stability. Privately, in the Progress Report, she noted the possibility that the child was at risk of being parentified, exactly the child's state at the time of apprehension. However, Ms.[C] said she did not mention these concerns in her reports to the parties' counsel because she did not feel that Ms. [B]'s mental health was an issue in custody/access proceedings, a statement I find incredible. Ms. [C]'s actions appear to me as if she wanted to be judge, jury and executioner of the relationship between Mr. [B] and his daughter. Her actions exacerbated an equivocal situation. Her analysis of the facts of this case demonstrates a form of tunnel vision which does not reflect well on the Agency and its reputation. I place no reliance on any of her evidence.*
>
> *(107) In domestic proceedings, courts frequently receive information from Child and Family Services and it is normally presumed to be objective and reliable. I am most concerned that the information placed before the court in the various motions where Ms.[C], as Director of Abuse Services, swore affidavits was not objective and was at variance with material facts.*

A Follow-up Complaint

Following the Justice's judgement, Ms. L and Mr. B contacted our office. They felt there had been a lack of internal accountability in this matter and wanted to ensure that allegations relating to conduct, misrepresentation and untruthfulness were dealt with prior to a family enduring a court proceeding. They advised that internal accountability could perhaps resolve issues that become costly financially and emotionally when addressed through the court process. They did not want anyone else to have to experience this type of situation.

We again contacted the Agency and the Branch. We inquired as to what action had been taken, or was being contemplated, in light of the recent judgement.

The Outcome

Following our further inquiries, a second independent review was commissioned by the Agency regarding the case.

The review was completed in March 2000. In principle, both the Agency and the Branch were in agreement with the report and supported the findings and recommendations with respect to staffing, policy and procedures. The following is a list of the recommendations from the Independent Review and the Branch's response.

Organizational lines need to be clear, distinct and without confusion. Everyone needs to know precisely who they are responsible to and what they are accountable for.

In January 1998, the Agency initiated a strategic planning process leading to the reorganization of staff to reflect a functional management structure for the delivery of key services. In September 1999, the Agency moved staff into their new positions and began implementation of a program-based service delivery model. The process to transfer cases was completed by the end of the calendar year. Program functions, service configuration, staffing allocations and function locations were defined as part of the Agency's Program Management Reorganization Plan. This has resulted in greater accountability and communication between Agency supervisory staff and senior management.

It appeared to the Judge that the worker wanted to be "judge, jury and executioner..."

Job descriptions need to be clear and well defined, regardless of what role is played within the organization and the workload must be realistically manageable. With specific reference to the Director of Abuse Services position, that position needs to stand alone in aspects of coordination, consulting, training and supervision of appropriately designated staff.

The Agency has reviewed its job descriptions and has designated an Assistant Program Manager who oversees Abuse Intake Services, including two Abuse Unit Supervisors. As well, an Abuse Coordinator has been designated to oversee abuse investigations within open cases. Managers and supervisors are to manage and supervise and do not provide direct service.

A Human Resources component has been developed to oversee personnel issues and to ensure that performance evaluations are conducted on an annual basis.

The reviewers strongly recommend a more balanced approach in the assessment of all parts of the family. Support and treatment opportunities should be made available for all parts of the family, where allegations are made, with or without custody access issues being raised. The alleged offender and his/her network need to be involved in this process. The Winnipeg Child and Family Services Southwest Area, Procedures for Abuse Investigations, appears to be well on the road towards this balanced approach. The Acting Abuse Coordinator for Winnipeg Child and Family Services, indicates that this is now the case for Winnipeg Child and Family Services and the Agency is to be highly commended for moving ahead with this practice.

As indicated in the report, the Agency is striving towards a more balanced approach in supporting and treating all parts of the family. The Branch remains cognizant of the fact that there often remains a conflict of interest when Agency staff are expected to be supportive while assuming an investigative role during abuse investigations.

Clear organizational lines and job descriptions imperative

In an ideal world, a block of training will be provided to all social workers doing this difficult work prior to the assumption of their duties. If there are no standards regarding guidelines around interviewing children, it should be given immediate attention. Good practice should dictate the process of an investigation, not the legal system. The Competency-Based Training modules for social workers in Child and Family Services is to be highly commended and efforts should be made to bolster and enhance those modules and to move them to the very front end of the service system.

Competency-Based Training is available and mandatory for all Agency staff. Currently there are no provincial standards regarding interviewing of children in

abuse investigations. However, through the reorganization of the Branch into agency relations teams, we are better able to assist agencies in identifying gaps in service and in developing appropriate training and agency standards in relation to abuse investigations.

The Agency has two specialized abuse units that either conduct the abuse investigation or work in cooperation with the family social worker to complete the investigation.

Current training needs could change as a result of the decision by the government of Manitoba to sign Memorandums of Understanding with the Manitoba Metis Federation and First Nations to create a Metis Agency and expand the jurisdiction of First Nation Agencies. These changes will result in concurrent jurisdiction in all areas of the provinces with the exception of First Nations communities. This new direction will result in a review of current hiring practices and training needs of social workers.

Supervision/consultation needs to be given priority and provided at least bi-weekly in situations that again are manageable. By this we mean there are not too many workers to supervise (preferably 7 at the most) and where caseload size for each individual worker is manageable. Supervision must be of content and quality that allows for true case discussion and room for challenges, as well as support. The concept of supervision needs to be applied at every level within the organization.

Agencies are currently funded according to a formula based on days care which allows for a supervisor to staff ratio of one to six. However, there is no requirement that agencies adhere to these ratios. The Branch is currently reviewing this method of funding. Case management standards more clearly define the role and expectations of supervisors in child and family services delivery.

There are competency-based training modules available for supervisors.

Monetary resources need to be available to provide parent aides where it applies, and to assist parents struggling to support themselves when they are required to have supervised visits with their children.

The Agency receives grant funding for family support services. The Agency is required to prioritize the funds for in-home support services.

The MOUs will also have an impact on how agencies are currently being funded.

The dynamic tension between the central role of the Agency needs to continually be explored - - that is, the emphasis placed on family centered practice versus a child protection function. The best interests of the child is served by timely resolution and having the most natural interactions with family members.

In recent years, there has been a greater emphasis to move towards family-centered practice with the introduction of a number of family-based programs (e.g., family group conferencing, family preservation and reunification, family mediation).

The case at hand is a good illustration of a world that is much larger and beyond the control of a Child and Family Services agency. It appeared that the Child and Family Services agency was insular in their management of this case. Consideration should be given to encourage outside consultation and supervision in regard to cases that are polarized to the point that this one was.

A more balanced approach in the assessment of all parts of the family recommended.

In this specific case, we are aware that the former management staff of the Agency refused the assistance of those who attempted to influence the decision making of its staff. Child Protection and Support Services staff recognize that they could have been involved in providing direction to Agency staff.

In January 1998, current management personnel at the Agency requested the Director of Child Welfare to conduct a review into the Agency's management of this case in accordance with Section 4(2) of The Child and Family Services Act. The review was completed by Dr. [Q] in May 1998.

The Agency should develop some policy and guidelines regarding abuse allegations that arise in the midst of a custody/access dispute. It is an extremely difficult area that challenges not only the Child Welfare system, but also others, including law enforcement, health and the judiciary. Consultation with the other disciplines might provide further insight and support in managing these difficult cases. We hope that this case is unique in the length of time that the child was in limbo. The Child and Family Services agency should consider assuming a leadership role in cases that are dragging in the Court system.

In June 1998, the Branch forwarded ***Protocols Between Child and Family Service Agencies and Family Conciliation*** *to all Child and Family Service and Family Conciliation staff. These protocols were designed to assist in protection cases where there are custody disputes. As the implementation of case management standards proceed, the status and utility of existing protocols will be reviewed.*

That the Agency explores the veracity of the polygraph test for use in these situations. Consultation with the Winnipeg Police Services or an organization such as the Association for the Treatment of Sexual Abuses would provide useful information.

While the Branch is aware that polygraph tests are not admissible in court, we are of the opinion that consideration should be given to the results in abuse investigations.

The father's advocate was seen as relentless in her demands on his behalf. From the interviews conducted, this contact made life very difficult for Agency staff associated with the case. At the same time, this advocate raised some very real issues that needed to be addressed, and the reviewers share the opinion that such a person needs to be heard and listened to, albeit within respectful limits and parameters. Not to do so, only worsens the conflict.

We agree that a client has a right to advocacy. However, the role of an advocate must be respectful and function within the bounds of confidentiality as legislated in The Child and Family Services Act.

That senior administration at Winnipeg Child and Family Services meet with Ms. [C].

The Agency should develop some policy and guidelines regarding abuse allegations that arise in the midst of a custody/access dispute.

We were advised that senior administration of the Agency did meet with Ms. C to discuss her role in this specific case.

We were also informed that with the Agency's reorganization from four separate entities to a more unified structure, there is a greater commitment by management to ensure that supervisors are held accountable for their decisions and that the role of the supervisor is more clearly defined.

The Agency advised that as a result of both the Agency's reorganization and the Court Judgement regarding the conduct of Ms. C. In the case, the Agency has implemented changes to its internal accountability structure.

Those changes include:

1. *Each staff person has a job description that should mitigate against confusion or blurring of roles.*

2. *Supervisors and Managers do not provide direct service.*

3. *Every staff person has a supervisor and every staff person is actively supervised. Annual performance appraisals have been implemented.*

4. *Abuse investigations on new cases are conducted by Abuse Unit social workers. The Abuse Coordinators provide consultation to Case Managers on open cases. It is now the Agency's practice to interview the alleged abuser as part of the abuse investigation.*

5. *Every permanent order recommendation is reviewed at the Assistant Program Manager level. The specifics of the care plan are considered by an inter-program Permanency Planning Committee.*

6. *The Agency has a clearly articulated complaint process inclusive of an appeal process. The Agency has also established a review process through the Quality Assurance, Research and Planning Program to review complaints followed up by Agency staff, the Children's Advocate, the Ombudsman, the Province, etc. This review determines the need for policy and/or practice revisions to our complaint process and the need for further staff training. The results of these reviews are reported to the Program and Planning sub-committee of the Board.*

In reviewing the action taken by the Agency and the Branch since the Court Judgement, our office was satisfied that action had been taken to address the concerns relating to Ms. C. It appeared that there had been reasonable steps taken to address the concerns that had been raised in this matter. Accordingly, Ms. L and Mr. B were advised of the action taken and our file was closed.

At the time of writing this report, we were advised that Mr. B received a financial settlement from the Agency.

Municipal Government Case Summaries

34 **Complaint Files Carried into 2000**
48 **New Complaint Files Received in 2000**
141 **Telephone Enquiries Received in 2000**
55 **Complaint Files Closed in 2000**

Although complaints received about municipal issues represented just over 6% of the total formal complaints our office received in 2000, the types of complaints were often complex and difficult to resolve. In many cases, our investigation of complaints involving municipalities made it necessary for us to contact provincial government departments such as Transportation & Government Services, Conservation and Intergovernmental Affairs. The reason for this is because complaints tend to cross jurisdictions.

We have found that some municipalities are still apprehensive about our office's involvement in municipal administration. The response and degree of cooperation from municipalities have varied widely.

CASE SUMMARY

Drainage - Municipal and Provincial Cooperation is the Key to Success

The Problem

Mrs. A contacted our office in early 1999 complaining that the Cooks Creek Conservation District was responsible for flooding of the residential property she had shared with her husband for two decades. She provided photographs of their garden, which she explained sat underwater for several days during periods of heavy rainfall.

Mrs. A explained that the flooding problems had begun over the last few years with an increase in residential development in the R.M. of Springfield. She provided our office with a copy of an engineering firm's report to the R.M. that recommended increasing the capacity of an existing ditch and replacing a culvert with a larger one in order to reduce the probability of flooding to Ms A's and adjacent properties. However, our complainant advised that the engineer's recommendations had not been acted upon and she had been unable to get a satisfactory explanation.

The Story

The Conservation District was formed in 1979 as a partnership between the Province and the municipalities to carry out prudent land and water management. Our office made enquiries with Manitoba Intergovernmental Affairs (formerly Rural Development) regarding the engineering report and recommendations provided by Mrs. A.

In a letter from Manitoba Intergovernmental Affairs, we were advised:

- improving drainage for Mrs. A would create problems for downstream residents
- the Conservation District agreed to maintain the drains and to clear obstructions such as beaver dams, vegetation, etc.
- downstream residents have already indicated that they do not want additional water to be drained onto their properties
- the Conservation District has an obligation to balance the impact and the cost of works being proposed to the downstream residents.

Unfortunately, this information was not sufficient to address Mrs. A's concerns or to explain why the engineer's recommendations were not accepted. We went to the area to view the property and the ditches. It was apparent that the ditch in front of Mrs. A's property was not as deep and was much more overgrown with vegetation than the ditch north of her property.

Based on our review of legislation in effect at that time, our office was aware that Manitoba Conservation held the authority to issue drainage licenses. As part of our investigation of this complaint, we made enquiries with Manitoba Conservation regarding any possible involvement the Department might have with this issue. We provided background information to the Department and were advised that they would be looking into the matter.

In the fall of 1999, the Department advised that a site inspection had taken place and discussions were being held between the RM of Springfield and Manitoba Conservation staff.

In December 1999, the Department advised our office that it had made certain recommendations to the R.M. to address the flooding of personal property. The Department emphasized that implementation of the recommendations would

greatly reduce the potential for future flooding but not eliminate the problem completely. In a letter to the Reeve of the R.M. of Springfield, the Regional Water Manager, Manitoba Conservation wrote: *".... The investigation revealed that numerous residences have been constructed in the area, however the drainage system is designed for agricultural standards, not residential standards...."*

The Department made specific recommendations to the RM outlining the need for new culvert placements and drain/dyke construction. In his letter, the Regional Water Manager also stated: *"... It is also recommended that a study be initiated between representatives from the municipality, Cook's Creek Conservation District and myself to address future housing development in the area and develop a water management plan for the study area...."*

The Department further clarified that certain drains fall under the jurisdiction of the Province and others under municipalities. However, responsibility for issuing drainage licences lies with the province. We were advised that conservation districts were established to deal with drainage, as well as other issues, in municipalities. Occasionally, there had been disputes over who had responsibility for certain drains. A provincial drain is the responsibility of the Province. However, if a drain is not a provincial drain, Manitoba Conservation can make recommendations about ways to deal with an associated problem. That is what happened in this situation.

The Solution

In January 2000, when we contacted Manitoba Intergovernmental Affairs, we were advised that the Conservation District still had concerns about the impact of upgrading drainage on downstream residents. However, meetings with the RM and Manitoba Conservation resulted in agreement that the Conservation District would apply for a Water Rights licence, discuss the changes with downstream residents and undertake drainage works as recommended by Manitoba Conservation.

We also contacted the RM of Springfield to clarify whether it had accepted the recommendations made by Manitoba Conservation. We were provided with a copy of a letter from the Manager of Cooks Creek Conservation District to Manitoba Conservation in which they made application for a licence to construct drainage works as recommended by the department. The R.M. also provided a copy of the Resolution of Council confirming its concurrence with the drainage works.

Mrs. A was advised by Manitoba Conservation in February 2000 that the conservation district had agreed to undertake specific drainage works in the summer of 2000.

Finally, Resolution

In September 2000, Mrs. A contacted our office and advised that the drainage work had been done and the ditches had been cleaned out. She indicated the work had made a significant difference to the amount of water and the length of time it stayed on their property following a period of heavy rainfall in the area. She was pleased with the result and called to express her appreciation for our involvement in the eventual resolution of her flooding problem.

We were pleased that the various levels of government were able to reach agreement on the action required to address the flooding concern raised by our complainant and other neighboring property owners. We credit Manitoba Conservation staff for responding to Mrs. A's concerns and working with the R.M. of Springfield and the Cook's Creek Conservation District in finding a mutually acceptable way of addressing the problem.

When Nothing Less Than Perfection Will Do

Many drainage complaints our office dealt with involved farmland. This complaint involved a drainage situation in the middle of a small town.

A citizen contacted us advising that his garden was being flooded as a result of water draining onto it from a recently constructed complex. He provided pictures showing his garden completely under water after a summer rainfall. As gardening was a significant part of this individual's life, he was quite unhappy about the situation. He felt that the water should be redirected away from his property and that the owners of the complex should be made to relandscape to accommodate this.

We went to the site and looked at the property. The complex appeared to be causing runoff into his garden, drowning out his plants.

A Proposed Solution

We reviewed the matter with the Chief Administrative Officer for the town, who confirmed that the town was aware of the concerns the complainant had about the drainage problem. The town surveyed the area. Results indicated that there was a six-inch discrepancy in the elevations that, if rectified, would probably allow the water to run away more quickly from the property.

The town noted that there was a building on the other side of the complainant's property which was also draining water onto his garden as their eaves faced in his direction. The town offered to approach the complex about changing the eave direction. They offered to haul in more dirt to raise the level of the complainant's garden to rectify the six-inch elevation discrepancy so that the water would not pool but run away.

Proposal Rejected

The complainant refused all of these offers. The complainant argued that by building up his garden, the lot on the other side of his property would flood. He acknowledged that the adjacent lot was vacant, but felt that it might be problematic in the future for whoever purchased the property.

This concern was raised with the town. They undertook to deal with whatever further drainage issues might arise as a result of their works to rectify the complainant's problem. They also advised that should elevating the garden level not resolve the complainant's concerns, they would continue to work on solutions until the drainage issue was resolved, including cleaning out a trench behind the complainant's property and putting in additional culverts, if necessary.

We felt that there was no real reason why the complainant should not cooperate with the attempts to resolve the drainage issue by elevating the level of his garden with more topsoil. They had undertaken to perform more works if this action did not rectify the problem.

We advised the complainant that we could no longer support his complaint. Our office felt that the proposals made by the town to rectify this problem were imminently reasonable and fair. Unfortunately, in some circumstances no matter what solution is offered, individuals may not be satisfied.

A Citizen's Request for Documents Yields Surprise Fee: Municipality Adds it to Her Property Tax Bill When She Won't Pay

The Story

In 1999, Ms. X contacted our office. She had requested and received documents from the Rural Municipality of Tache. She explained that in the past, when she

had requested copies of documents, Council either passed a resolution authorizing charges or she was notified in advance of any costs associated with her request. In this case, no resolution respecting charges had been passed and no prior notification was given. Our complainant refused to pay the costs. She advised that her refusal to pay had resulted in the R.M. of Tache adding the outstanding amount to her property tax bill. Ms. X felt this was unfair treatment and asked our office to review the matter.

We contacted the Chief Administrative Officer (CAO) for the R.M. of Tache for clarification on its practice regarding charges for providing requested information. We were advised that a municipal bylaw in effect since March 1997 set out the R.M.'s policy for access to information and fees assessed. Based on our review of the Municipality's bylaw, it appeared that a cost estimate for finding documents must be provided to Council upon receipt of a request for information. We found this did not appear to have been done in this case. Furthermore, we pointed out to the R.M. that fees outlined in its bylaw would not be in accordance with the provisions of *The Freedom of Information* and *Protection of Privacy Act* (FIPPA) that would be officially applying to all municipalities effective April 3, 2000.

The R.M. acknowledged that it was time to review the existing bylaw dealing with access requests. The CAO indicated that the matter would be presented to Council for review.

The Solution

Council subsequently passed two resolutions. One resolution authorized the deletion of charges from Ms. X's account. The other resolution authorized amendments to its bylaw, setting out new rates in line with legislative requirements under FIPPA. The action taken by Council addressed the requirements respecting information requests and resolved Ms. X's concern.

Municipalities Not Obligated to Build Every Road Requested

Mr. D, a citizen with property in west central Manitoba contacted our office to complain that the Rural Municipality of Rossburn (R.M.) was being unreasonable in its refusal to either construct a road to his property or close and sell him a road allowance to facilitate the construction of a private road.

The Complainants View

He felt the R.M. was obligated to construct a road to his property for a number of reasons: a promise reportedly given by a municipal councillor at the time he purchased the land; the fact that the R.M. had issued a building permit for construction on the land; and the fact the R.M. had done some road work at various locations to assist him in gaining access to his land.

The Council's Response

Our investigation disclosed that the Council of the R.M. had considered various requests from Mr. D in respect of road access to his property dating back to 1985. By resolution in December 1985 Council decided that it was not prepared to undertake such road construction. In January 1995 the chief administrative officer of the R.M. advised in writing that Council had again discussed a request to sell the road allowance and was "not prepared to close the road allowance and assign this property to you for a private road". In January 2000 after another request, Mr. D was advised that the Council of the R.M. had decided they "would not be constructing an access road to your above noted property. Such a road would be cost prohibitive and an unnecessary tax burden on our tax payers."

In a meeting we had with the Reeve and Chief Administrative Officer of the Municipality, they again cited the issue of cost to the taxpayers. There was also a

concern that agreeing to the request to build an access road to private property or selling the road allowance for private use would set a precedent, resulting in similar requests from other landowners. These requests would be beyond the budgetary capacity of the municipality. As well, Council took the position that they preferred not to close road allowances but to maintain them for future use and for the use of the public generally. It was noted that Mr. D had indicated that, should he acquire the road allowance, he would construct a private road, thus denying the public access and creating the potential for further conflicts.

Municipalities are not obligated to build roads for access to private property.

With respect to the assertion that a former councillor had promised to construct a road subsequent to the purchase of the land, Mr. D. confirmed that this promise was not given in writing. The Municipality contacted the former councillor who advised that he did not make such a promise. Whatever the discussion between Mr. D and the former councillor, decisions to open and construct roads require a decision of Council and it was clear in this case that Council had decided on several occasions that the R.M. would not build a road.

Our Assessment

Mr. D had asserted that the R.M. should not have issued a building permit if they were not going to build a road. We concluded that the issuance of a building permit is related to zoning criteria and building standards. There is no statutory or regulatory connection between the criteria for building and the establishment of roads. It is not a requirement that there be road access in order to acquire a building permit, nor does there appear to be any basis for the assertion that the issuing of a building permit requires Council to construct a road.

Finally, Mr. D suggested that road work done on his behalf by the Municipality obligated them to build a road. He asserted that sections of *The Municipal Act*, in place at the time but subsequently repealed, supported this position. Our investigation disclosed that the Municipality had in fact done some work in an effort to improve access to the property. The Municipality noted that the statutory provisions in question related to land that is improved for use as a highway. We were advised that the improvements made by the Municipality before and after the repeal of the statutory provisions in question were not intended to create or open a highway, nor were they done on land intended for use as a highway. Moreover, it was pointed out that council had consistently maintained the position that it would not construct an access road for Mr. C. The evidence reviewed in our investigation supported this position.

RM Reconsiders

Subsequent to Mr. D's complaint to our office, the Municipality again reconsidered his request. By Resolution, they decided to contribute to the cost of an access road if Mr. D. decided to construct one at his own expense on the public road allowance. Agreement would have to be reached prior to any work being undertaken.

Revisiting an issue when a complaint is received demonstrates openness and accountability.

In this case, we concluded that the position of the Municipality was consistent with the law and based upon sound reasoning after a thorough, exhaustive and well documented process in which the complainant was given numerous opportunities to make his case. The position of the Municipality had been clearly and consistently communicated to the complainant. We could find no basis to conclude that Mr. D had been treated unfairly or unreasonably and, therefore, declined to make any recommendation in this matter. The willingness of the Municipality to revisit this issue after the complaint to our office and their further efforts to find a solution to this problem demonstrate a level of patience and responsiveness for which they must be commended.

Our office receives occasional complaints and enquiries from individuals who feel that municipalities are under a legal obligation to provide access roads to private property. Ombudsman staff reviewed this issue with staff from Manitoba Intergovernmental Affairs. We were advised that there is no general legal obligation to provide access to private property or to maintain existing road access beyond the level deemed necessary by the municipality.

Boards and Corporations Case Summaries

71 Complaint Files Carried into 2000
114 New Complaint Files Received in 2000
434 Telephone Enquiries Received in 2000
143 Complaint Files Closed in 2000

Complaints about Boards and Corporations accounted for almost 15% of the 777 formal complaints our office received in 2000.

Of the 114 formal complaints received about Boards and Corporations this year:

- 63% involved Manitoba Public Insurance
- 21% involved the Workers Compensation Board
- Almost 10% involved Manitoba Hydro
- About 4.5% involved Manitoba Lotteries Corporation
- Almost 2% were of a general nature

Of the 42 complaints our office will be carrying over into 2001:

- 57% involve Manitoba Public Insurance
- 38% involve Workers Compensation Board
- The remaining 5% are evenly split between Manitoba Lotteries Corporation and Manitoba Hydro.

45 Complaint Files Carried into 2000
72 New Complaint Files Received in 2000
264 Telephone Enquiries Received in 2000
93 Complaint Files Closed in 2000

This year there was a significant reduction in both formal complaints and telephone enquiries against MPI. Formal complaints were down 44% from last year's total of 128, and telephone enquiries were down 20% from last year's total of 327. Yet, it is also very interesting to note 60% of our telephone enquiries regarding public Boards and Corporations in 2000 involved MPI.

It is difficult to conclusively determine why complaints have gone down so significantly. While there is no one factor that can or should be singled out for this reduction, we are hopeful that MPI's newly formed Fair Practices Office (FPO) has had a positive impact on complaints against MPI.

In December 1999, MPI launched the FPO. The FPO identifies patterns of complaints and reviews customer concerns with the division of MPI that is responsible for administering the applicable rules, policies or procedures. When they examine a particular rule or policy, part of the review includes considering alternatives and determining whether changes should be made.

We have had extensive dealings with the FPO and received good cooperation in trying to resolve complaints. We routinely refer individuals who call us to enquire about steps that they can take on their own in an effort to resolve a concern that they might have prior to their filing a formal complaint with our office.

As with previous years, concerns raised with our office relate to coverage issues, responsibility for collisions, and the manner in which claims are handled.

CASE SUMMARY

Client has Out of Provincial Body Coverage Experience

The Complaint

In December 1998, we received a letter from Mr. D who asked for our assistance in resolving a dispute about a claim he had filed with MPI after his vehicle was stolen in Alberta in June 1998.

In his letter to our office, he advised that initially it appeared that MPI was going to pay the claim. However, because the vehicle was stolen while Mr. D was in Alberta, MPI investigated the claim. After investigating the circumstances of his residency, MPI denied the claim on the basis that he exceeded the 90 days allowed by Alberta law to register his vehicle in that province. Mr. D indicated that MPI had determined that he had been living in Alberta as early as January or February of 1998. He denied this.

The Review

MPI advised our office that the decision to deny the claim was based on several factors. The most important factor was that on a rental property application, Mr. D indicated that he had resided in Alberta since early 1998. In addition, MPI had other information that supported the contention that he had been living in Alberta in early 1998.

In response to the information provided by MPI, Mr. D explained in a written submission that he did travel back and forth between Manitoba and Alberta in the early part of 1998. However, he did not actually move to Alberta until approximately May 20, 1998.

Additional Information

Mr. D's information seemed to clarify several aspects of his travels between Manitoba and Alberta in the months leading up to his move to Alberta in May 1998. In addition, while there was information on MPI's file that supported the denial of coverage, some of it was inconclusive or at least was subject to other interpretations. While it appeared that Mr. D's vehicle had been seen in Alberta in early 1998, it was not clear that he had remained in Alberta or that he had lived there prior to May 1998. The rental application did reflect that Mr. D had been in Alberta for some time, but he advised he gave that information to improve his chances of getting rental accommodations. He felt that his application would be looked at in a more favourable light, if he could show that he had established roots in Alberta. Our office sent MPI a copy of the information that Mr. D had sent to us and MPI agreed to review the matter.

Shortly thereafter, MPI advised that after further considering the facts and circumstances surrounding the case as well as the information provided by Mr. D, the claim would be paid. In the end, MPI was willing to accept Mr. D's explanation regarding information on his rental application and why his vehicle was seen in Alberta on different occasions in early 1998.

Our complainant was pleased that his claim would be paid, and we appreciated MPI's willingness to take another look at the circumstances of this case and reconsider the decision several months after denying the claim.

CASE SUMMARY

Clients Not Responsible for Accident Yet Feel They Are Paying Too High a Price

The Situation

In April 1999, Mr. T and his son contacted us regarding difficulties they were having with the son's accident claim. The son was not responsible for the accident but raised several issues regarding the extent of coverage provided by MPI. In addition, Mr. T felt that MPI had unfairly denied paying for any of his son's alternate transportation expenses. This portion of the claim was a result of the son's inability to use his vehicle after the accident.

Our Review

It should be noted that at the time we were approached for assistance, the claim was ongoing. After considering information from various car repair facilities, MPI provided additional coverage for some items, but maintained its position on others. In a report to our office, MPI provided a reasonable explanation for its position on the physical damage coverage.

However, MPI resisted providing coverage for alternate transportation expenses. Following our review of the facts and circumstances surrounding various repair-related issues, we were satisfied that our complainant's request for compensation for his alternate transportation expenses had merit. Particularly as there were several days when the son did not have use of the vehicle as a result of difficulties encountered in determining which damages could be directly related to the motor vehicle accident.

The Meeting

In December 1999, our office met with staff from the MPI Claims Centre and reviewed the circumstances that led to the son's request for compensation. MPI agreed to consider a claim for alternate transportation expenses, and provided our office with the details they would need from Mr. T and his son.

Resolution

In early February 2000, details were obtained from Mr. T and were provided to MPI for consideration. Later in the month, MPI confirmed that the Claim Centre would be processing a payment for the son's alternate transportation expenses in the amount of $373.80.

We reported to Mr. T and advised that MPI's position on physical damage coverage did not seem unreasonable, and the decision to compensate his son for his alternate transportation expenses resolved the alternate transportation expense issue.

Client Feels Independent Reviewer Overlooked Witness's Testimony: Ombudsman asks MPI to Reconsider Facts

The Problem

In August 1999, we received a letter from an individual who was involved in a motor vehicle accident. He explained that MPI was holding him 75% responsible for the accident in spite of the fact that he had an independent witness that supported the information he had given to MPI about the circumstances of the accident.

He indicated he had filed an appeal through MPI's independent review process, but his appeal was not successful. In his letter to our office, he was critical of the independent reviewer's decision. He did not feel the decision took into consideration the factors relevant to the issue of liability.

The Action

We contacted MPI and asked for clarification regarding the assessment of liability. MPI sent our office a report indicating it was satisfied that the finding of liability against our complainant was reasonable and that MPI must abide by the independent reviewer's decision. MPI further advised our complainant that he could pursue the assessment of liability through the Court if he did not agree with the independent reviewer's decision.

We discussed MPI's position with our complainant who raised several points that seemed to call into question MPI's finding (which the independent reviewer had supported) that he was 75% responsible for the collision. While the circumstances of the accident were such that it would be difficult to establish that he was less than 50% responsible, MPI's finding that the other party was only 25% responsible seemed to be inconsistent with the statement given by the independent witness.

Reconsideration

To address his concern, this matter was again discussed with MPI and the claim file was resubmitted to the independent reviewer. After considering the issues, the 75% liability decision was set aside, and liability was split 50/50.

As a result of this decision, our complainant received a 50% refund of his deductible. Since the reconsideration resulted in a reduction in his responsibility for the collision, MPI refunded the $25 fee he paid for the independent review. Our complainant was more accepting of the 50% finding of liability and indicated that he would think about the revised decision and determine whether he would further pursue the assessment of liability through the Court.

In Conclusion

While our complainant always had the option to challenge MPI's assessment of liability in Court, we feel that an individual should not have to go to Court if the

conclusion reached on liability is not supported by the facts. In this case, the 75/25 finding did not seem to be supported by the facts. On the other hand, given the circumstances of the collision, the 50/50 split in liability, while still not totally agreeable to our complainant, did not appear unreasonable.

Once again, the willingness to further consider a matter such as this typifies the excellent cooperation that our office receives from MPI.

3 Complaint Files Carried into 2000

11 New Complaint Files Received in 2000

42 Telephone Enquiries Received in 2000

13 Complaint Files Closed in 2000

As in years past, the majority of contacts tended to involve disputes over residential billings. We did receive complaints about service quality and concerns over location of hydro poles. Our office continues to receive good cooperation from Manitoba Hydro in the course of our enquiries.

Sights Set On Relocating Hydro Pole

Our office received a complaint from an individual who advised that he had been dealing with Manitoba Hydro for a number of years in order to rectify a situation involving the placement of the meter pole in his yard. The location of the pole had made it virtually impossible for him to read the meter. As a result, he was unable to send in his meter readings and had received estimated billings that he felt were inaccurate. He claimed that he had fallen into arrears on his account, partially as a result of these inaccurate billings.

The metered pole was placed in a low area in his yard. Furthermore, after the pole was installed, a road with no culvert had been built in the vicinity. The effects of this road, combined with high precipitation, had worsened the problem and had turned the low area around the meter pole into a swamp full of cattails and bull rushes. The complainant said that it had become impossible for him to get close enough to the pole to read the meter and he had been forced to resort to some ingenious ways to get the information. For example, he had read the meter at various times through the scope on his rifle. On other occasions, the complainant alleged that Manitoba Hydro representatives came to get an accurate reading and resorted to borrowing the complainant's canoe to get close enough to read the meter! The complainant advised that he had tried numerous times, without success to get Manitoba Hydro to listen to him.

Our office made enquires with Manitoba Hydro who acknowledged that the meter pole was in an area that was now surrounded by water, making it extremely difficult to read the meter. It was also a safety concern, should the hydro have to be switched off from the pole.

They also spoke of several attempts to meet with the complainant to discuss his concerns and ways to rectify the problem. However, the complainant did not return any of the phone calls made to discuss the situation.

Our staff met with the complainant. He advised that he had not been able to meet with Manitoba Hydro for several reasons and indicated to us that it was not his intent to avoid resolving this problem. We informed Manitoba Hydro of the complainant's position and confirmed that both sides were willing to speak with each other in an effort to rectify this situation. A date was confirmed on which the two parties were to meet.

Subsequently, the parties met in the complainant's yard and agreed that the meter pole was inappropriately located in a low area which was now wet year-round. Manitoba Hydro confirmed to the complainant that that the pole location caused significant problems in providing accurate meter readings. It was agreed that Manitoba Hydro would accept responsibility for the relocation of the pole at no cost to the complainant. As well, Manitoba Hydro agreed to review the complainant's account in an effort to identify and cancel any inappropriately assessed special meter reading charges. Finally, in a gesture of good faith, Manitoba Hydro agreed to reduce the complainant's late payment charges by 50%.

Legislation

The purpose of the Ombudsman's Office is to promote fairness, equity and administrative accountability through independent and impartial investigation of complaints and legislative compliance reviews. The basic structure reflects the two operational divisions of the Office:

- Ombudsman's Division, which investigates complaints under *The Ombudsman Act* concerning any act, decision, recommendation or omission related to a matter of administration, by any department or agency of the provincial government or a municipal government.
- Access and Privacy Division, which investigates complaints and reviews compliance under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act and The Personal Health Information Act.*

A copy of the Acts mentioned above can be found on our web site at www.ombudsman.mb.ca

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsma@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsma@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

Décembre 2001

Monsieur George Hickes
Président de l'Assemblée législative
Palais législatif, bureau 244
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur l'ombudsman*, je suis heureux de déposer le trente et unième rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 2000.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

B Tuckett

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Message de l'ombudsman du Manitoba	4
Revue de l'année 2000	6
Statistiques	11
Profil d'organismes sélectionnés et sommaire de quelques cas	23
Gouvernement provincial sommaire de quelques cas	24
Agriculture et Alimentation Manitoba	25
Conservation Manitoba	26
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse Manitoba	28
Services à la famille et Logement Manitoba	30
Santé Manitoba	33
Justice Manitoba et Procureur général	35
Transports et Services gouvernementaux Manitoba	46
Services à l'enfance et à l'adolescence	48
Municipalités sommaire de quelques cas	61
Commissions et corporations sommaire de quelques cas	68
Législation	73

Personnel en date de décembre 2000

Division Ombudsman :

Donna M. Drever
Ombudsman adjointe

Corinne Crawfor
Enquêteuse principale

Cheryl Ritlbauer
Enquêteuse principale

Linda Barker
Enquêteuse

Robert W. Gates
Enquêteur

Jane BcBee
Enquêteuse

Kris Ramchandar
Enquêteur

Wanda Slomiany
Enquêteuse

Jack Mercredi
Préposé à l'accueil et enquêteur

Bureau de Brandon :

Janet Wood
Enquêteuse principale

Mel Holley
Enquêteur

Sharon Krakowka
Préposée à l'accueil et chef de bureau

Division Accès à l'information et protection de la vie privée :

Peter Bower
Directeur général

Gail Perry, Directrice,
Vérification de conformité et enquêtes

Val Gural, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Nancy Love, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Carol Markusoff, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Darren Osadchuck, Enquêteur
Chargé des vérifications de conformité

Kim Riddell, Enquêteuse
Chargée des vérifications de conformité

Aurèle Teffaine, Enquêteur
Chargé des vérifications de conformité

Administration :

Laura Foster
Chef de bureau

Helen Hicks
Secrétaire administrative

Jacquie Laberge
Secrétaire administrative

Felicia Palmer
Secrétaire administrative

Message de l'ombudsman du Manitoba

En 2000, nous avons prêté assistance à des milliers de Manitobains qui avaient maille à partir avec des organismes du gouvernement. Au cours de l'année, nous avons reçu 3 529 demandes de renseignements par téléphone de la part de la population en général. Les enquêteurs de l'ombudsman ont examiné 1 034 dossiers de plainte, dont 777 nouvelles plaintes reçues pendant l'année. En 2000, 808 dossiers ont été fermés et 203 d'entre eux ont été réglés en tout ou en partie.

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Les sommaires de cas contenus dans le présent rapport donnent un bon aperçu du genre de difficultés auxquelles les gens se butent lorsqu'ils font affaires avec des organismes gouvernementaux, ainsi que des problèmes qu'engendrent pour le gouvernement les attentes trop élevées de la population. Dans l'ensemble, nous croyons que ces sommaires de cas démontrent toute la pertinence et l'efficacité du travail du bureau de l'ombudsman qui consiste à régler les litiges, tel qu'envisagé dans la législation à l'origine du bureau en 1970.

Le rôle de l'ombudsman consiste à effectuer une enquête indépendante et non partisane des plaintes déposées contre des organismes publics. Notre but est de trouver des solutions consensuelles, non accusatoires et non juridiques aux litiges et poursuivre ainsi la tradition pour une 31e année. Comme toujours, l'efficacité de l'ombudsman et sa crédibilité auprès de la population en général augmentent sensiblement du fait de son indépendance et de son pouvoir de faire enquête et de rendre compte publiquement de questions qui, à son avis, doivent être réglées.

Dans la majorité des cas, les représentants élus, les fonctionnaires et les gens qui tiennent aux principes de gouvernement ouvert et responsable voient d'un bon œil la participation et l'apport du bureau de l'ombudsman. Bon nombre considèrent l'apport de l'ombudsman comme une occasion de démontrer la bonne foi de toutes les parties et leur volonté d'adopter des pratiques équitables. Mais il y a quelques exceptions qui, à notre avis, méritent d'être portées à l'attention de tous dans le présent rapport annuel.

Beaucoup de Manitobains cherchent quelqu'un à qui s'adresser lorsqu'ils contestent les actions ou les décisions d'un établissement d'enseignement. Ils veulent un processus de révision indépendant.

Nous avons déjà parlé de la situation des parents et des particuliers qui se plaignent des établissements d'enseignement. Il arrive souvent que des particuliers demandent qu'on leur prête assistance lorsqu'ils sont insatisfaits des résultats des diverses procédures de règlement des griefs adoptées par les organismes publics faisant partie du système d'éducation du Manitoba. Il n'est pas rare que les questions en litige traînent depuis un certain nombre d'années avant que les particuliers se tournent vers nous.

Les écoles demeurent les seuls organismes publics qui ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'ombudsman*. Contrairement à ce qui existe en Colombie-Britannique, la *Loi sur l'ombudsman* n'accorde pas à l'ombudsman du Manitoba le pouvoir de faire enquête sur les plaintes contre les universités, les collèges et les écoles, ou encore contre des associations professionnelles comme le Collège des médecins et chirurgiens et le barreau.

Nous croyons qu'un examen des cas litigieux par un organisme indépendant crédible comme le bureau de l'ombudsman servirait à la fois l'établissement d'enseignement et la population. Nous avons signalé plusieurs fois l'absence de compétence à l'égard des écoles, des collèges et des universités auprès du ministère et nous en avons même parlé dans un rapport annuel antérieur. Il appartient à nos représentants élus de juger et de déterminer si la compétence de l'ombudsman devrait s'étendre de manière à permettre aux personnes qui ont maille à partir avec des établissements d'enseignement de bénéficier des mêmes droits et services que les citoyens qui s'enquièrent et se plaignent d'autres organismes du gouvernement.

Certaines plaintes associées au ministère de l'Agriculture n'ont pas encore été réglées.

En nous occupant de cas particuliers concernant des organismes gouvernementaux, nous avons constaté que les représentants et le personnel du gouvernement cherchent généralement à régler les questions de bonne foi et ce, à tous les niveaux. Cependant, nous avons le regret de signaler un manque d'engagement et de soutien à l'égard du rôle de l'ombudsman et de tout ce que le bureau de l'ombudsman représente dans deux cas touchant Agriculture Manitoba. Les rapports de l'ombudsman ayant trait à ces cas étaient favorables aux Manitobains qui jugeaient avoir été traités injustement par Agriculture Manitoba. Dans les deux cas, le ministère n'a pas donné suite à nos recommandations et ne nous a pas envoyé ce que nous considérons comme une réponse appropriée à nos rapports.

Ces dossiers qui n'en finissent plus découragent les plaignants et mettent un poids additionnel et inutile sur les épaules des enquêteurs qui cherchent déjà à répondre à un volume élevé de plaintes à point nommé et avec le plus de délicatesse possible.

Le bureau de l'ombudsman a besoin de plus de ressources pour répondre à la demande accrue.

Les ressources gouvernementales accordées au bureau de l'ombudsman ne se sont pas maintenues au rythme de l'augmentation des demandes et des responsabilités additionnelles qui ont incombé au bureau ces dernières années en vertu de la nouvelle législation provinciale. Les compétences du bureau de l'ombudsman du Manitoba sont parmi les plus étendues qui soient au Canada parmi les organismes de surveillance indépendants :

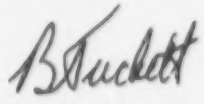
- en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, les compétences du bureau s'étendent aux municipalités, à l'exception de la Ville de Winnipeg;
- en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, elles s'étendent à tous les organismes publics du Manitoba;
- en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, elles s'étendent aux dépositaires de tels renseignements des secteurs public et privé, soit tous les organismes publics, les professionnels de la santé et les établissements de soins de santé.

L'augmentation des demandes de service auprès de l'ombudsman engendre des délais dans le traitement des plaintes. Les personnes qui les déposent méritent toutefois qu'on y réponde à point nommé et de manière efficace.

L'engagement envers les principes de gouvernement ouvert et responsable procure des avantages indéniables à la société mais engendre tout de même des coûts. Nous croyons toutefois que les coûts associés à l'absence d'engagement envers ces principes sont encore plus élevés pour les Manitobains. Les ressources limitées, le défaut de compétence dans certains secteurs et, parfois, le manque d'engagement concret de la part des décideurs du gouvernement minent l'efficacité de notre travail. Si le gouvernement ne s'engage pas davantage à résoudre ces questions, le rôle de notre bureau dans la résolution des litiges et des plaintes depuis plus de trente ans risque d'être compromis.

En guise de conclusion, nous aimerions souligner le fait que malgré les déceptions et les difficultés qui nuisent à notre capacité de résoudre les litiges, notre expérience démontre que les Manitobains sont en grande partie bien desservis par une fonction publique dévouée qui agit en toute bonne foi.

Sincerely



Barry E. Tuckett

Revue de l'année 2000

L'exercice 2000 a été une autre année chargée, exigeante et productive pour le bureau de l'ombudsman.

Le domaine de compétence de l'ombudsman est vaste. En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, il englobe 200 municipalités et l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement provincial, y compris les offices régionaux de la santé, les corporations de la Couronne ainsi que toutes les régies, commissions et organismes directement ou indirectement responsables devant la Couronne, comme la Commission des valeurs mobilières, la Corporation manitobaine des loteries, la Société d'assurance publique du Manitoba, la Commission des accidents du travail et sa commission d'appel, la Commission du travail du Manitoba, la commission d'appel de Santé Manitoba, la Commission d'appel des suspensions de permis et le tribunal de la Société d'assurance-récolte du Manitoba.

Enquêtes – Vue d'ensemble

En raison du mandat élargi du bureau de l'ombudsman et du nombre d'entités relevant de sa compétence, les enquêteurs doivent posséder une bonne connaissance pratique de l'organisation gouvernementale et de l'administration publique, de la législation provinciale et municipale, des règlements, des politiques et des procédures, ainsi que des principes généraux du droit et d'équité dans les mesures administratives. Les enquêteurs doivent pouvoir s'occuper de manière efficace d'un certain nombre de particuliers, de questions et d'organismes publics en même temps.

Les enquêteurs doivent travailler sous d'énormes pressions en raison de l'ampleur, de la diversité, de la complexité, du caractère délicat et du volume du travail. Étant donné la nature changeante des plaintes que nous recevons chaque jour, dont bon nombre sont pressantes ou urgentes, les enquêteurs sont constamment tenus d'établir une liste des dossiers prioritaires et de la modifier à tout moment.

Les enquêtes peuvent aussi porter sur des sujets complexes et concerner plus d'un ministère, organisme ou ordre de gouvernement. Par exemple, les problèmes d'inondation ou de drainage exigent souvent des mesures ou des décisions de la part de la municipalité concernée et de ministères du gouvernement provincial tels Conservation Manitoba et Transports et Services gouvernementaux Manitoba. Bien des litiges liés à des problèmes locaux de ce genre sont complexes. Ils durent depuis un certain nombre d'années et nécessitent une bonne compréhension de ce qui est à l'origine de la plainte. Les souvenirs peuvent s'estomper avec le passage du temps. La documentation afférente aux plaintes datant de plusieurs années est bien souvent insuffisante. Les parties se sont peut-être aussi retranchées sur leurs positions. Tous ces facteurs rendent les enquêtes plus difficiles et il faut du temps pour les mener à bien.

Puisque l'ombudsman cherche à respecter les principes de justice, d'équité et de responsabilité administrative quand il fait enquête sur des plaintes à titre de haut fonctionnaire de l'Assemblée législative indépendant et non partisan, il n'a jamais voulu faire de compromis sur la qualité ou la profondeur d'une enquête dans le but de rendre une décision plus rapidement.

Un organisme de surveillance efficace doit toutefois disposer de ressources suffisantes pour faire enquête et répondre aux plaintes à point nommé. Cela a de l'importance aussi bien pour les plaignants que pour les ministères et organismes qui font l'objet des plaintes. Notre effectif en personnel ne nous permet pas de terminer nos enquêtes aussi rapidement que souhaité, en raison du retard pris dans le traitement des plaintes et des nouvelles plaintes qui s'ajoutent chaque année. Mais nous faisons tout notre possible pour que les plaignants et les ministères visés soient tenus informés de ce qu'il advient des plaintes.

Tous les facteurs précités ont également une incidence sur la capacité de l'ombudsman à effectuer des enquêtes *de sa propre initiative*, qui est pourtant une composante essentielle de son travail. Pareilles enquêtes, qui permettent d'aborder de grandes questions d'ordre systémique, nécessitent beaucoup de recherche et de ressources. La question des ressources affecte aussi notre capacité à poursuivre notre programme d'éducation publique sur les services et le fonctionnement de notre bureau à l'intention des fonctionnaires du gouvernement et de la population en général.

Malgré ces difficultés nous avons continué à privilégier l'aide apportée aux personnes à l'origine de chaque plainte et coup de fil que nous avons reçus. Nous avons aussi concerté nos efforts afin de réduire le nombre de plaintes reportées des années précédentes. Avec les années, un retard s'était accumulé. Nous sommes tout de même heureux de rapporter que grâce au dévouement et au travail acharné du personnel, nous avons réduit ce retard accumulé de 34 % au cours des deux dernières années.

Enquêtes et changement systémique

L'ombudsman est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative indépendant chargé d'examiner les plaintes de façon minutieuse, impartiale et équitable, dont les propositions ou recommandations de changement ne sont pas prises à la légère. Au bureau de l'ombudsman, nous faisons tout ce qu'il faut pour recueillir l'ensemble des faits et des renseignements à notre disposition, puis nous prenons une décision juste et éclairée en fonction de la plainte. Nous ne nous contentons pas de substituer notre opinion à celle des décideurs. Les parties en litige ont la possibilité de fournir des renseignements. Nous prenons le temps d'expliquer comment nous sommes parvenus à une décision. Avant de proposer ou de recommander une mesure corrective, nous devons être convaincus que le ministère ou l'organisme a agi de façon injuste ou déraisonnable ou que la mesure, la décision ou l'omission en cause était mauvaise.

L'enquête relative à une plainte individuelle peut nécessiter un examen plus systémique de l'application, par des organismes publics, de lois, de procédures ou de politiques qui ont une incidence sur l'administration gouvernementale et qui occasionnent un changement systémique.

Voici quelques exemples de changements systémiques qui se sont produits à la suite d'une enquête relative à une plainte individuelle :

- Les enquêtes effectuées à la suite de plaintes déposées par des détenus de centres correctionnels relativement à l'inspection ou à l'interception abusive du courrier, à l'utilisation de la chaise de contention et à l'isolement préventif ont entraîné des changements dans les procédures et permis d'assurer le respect des obligations législative. Plus de détails à

ce sujet sont fournis dans les sommaires de cas se rapportant à Justice Manitoba.

- Nous avons aussi procédé à un examen systémique exhaustif des services médicaux fournis aux femmes du centre correctionnel de Portage. Nous rendrons compte de notre rapport à ce sujet et de la réponse de Justice Manitoba dans notre rapport annuel de 2001.
- L'enquête sur les plaintes relatives à Services à la famille Manitoba et aux offices des services à l'enfant et à la famille a entraîné des changements dans les procédures et l'examen de questions comme les droits d'accès des parents ou des grands-parents, le rôle des offices en cas de litige portant sur la garde d'un enfant, ainsi que les droits des parents qui n'ont pas la garde et les services qui leur sont destinés.

Nous sommes heureux de rapporter que les ministères de la Justice et des Services à la famille et du Logement se montrent toujours très réceptifs et disposés à entendre notre point de vue, et qu'ils acceptent généralement nos propositions ou recommandations de changements relatifs à des questions d'ordre personnel ou systémique.

Cependant, nous sommes très déçus de rapporter qu'à notre avis, Agriculture et Alimentation Manitoba a fait peu de cas des conclusions et des recommandations se rapportant à deux cas pour lesquels nous jugions qu'une compensation financière était nécessaire. Il est important de souligner ici qu'il est rare que l'on ne donne pas suite à une recommandation de l'ombudsman. Beaucoup de temps et d'efforts ont été consacrés à des rencontres avec des fonctionnaires du ministère et à l'explication des fondements de nos conclusions, sans pour autant que les questions soulevées par notre bureau n'aient été expliquées ou abordées d'une manière qui nous aurait amenés à modifier notre position. Un de ces cas est rapporté dans le présent document. L'autre sera inclus dans le rapport annuel de 2001.

Présentation d'exposés et tournées

Tel que mentionné précédemment, nous aimerions élargir notre campagne d'éducation publique et avoir ainsi la possibilité de parler de notre rôle et de nos fonctions aux groupes suivants :

- le personnel des offices régionaux de la santé de Brandon, du Sud-Ouest et de Marquette;
- les agents de correction du centre correctionnel de Brandon;
- les surveillants correctionnels du centre de détention provisoire de Winnipeg;
- les intervenants correctionnels auprès des jeunes dans le cadre de séances de formation;
- les participants au programme de stage à l'Assemblée législative;
- les adjoints spéciaux et les chefs de cabinet des membres de l'Assemblée législative;
- le personnel des différents bureaux d'aide à l'emploi et au revenu;
- les étudiants de l'Université de Winnipeg et de l'Université du Manitoba;
- les membres de l'Assemblée législative;
- les participants au programme de stage en gestion.

Des tournées et des inspections ont également eu lieu dans plusieurs centres correctionnels et établissements psychiatriques de la province.

Nous avons tenu plusieurs réunions informelles avec les représentants d'un certain nombre d'organismes ou de ministères du gouvernement afin de discuter de notre rôle et des relations avec le personnel. Nous avons aussi participé à un certain nombre d'assemblées générales annuelles, de journées portes ouvertes et de manifestations spéciales organisées par des ministères et des organismes relevant de notre sphère de compétence.

Participation à des conférences

Le travail de l'ombudsman prévu par texte législatif est très spécialisé. Dans le cadre de notre travail, il est important de maintenir nos liens avec d'autres bureaux de l'ombudsman à l'échelle nationale et internationale. La participation à des conférences donne la possibilité de former des réseaux avec nos collègues, d'apprendre, d'échanger des idées et d'être tenus au courant des questions d'actualité. Il est toujours étonnant de constater la similitude des questions et des problèmes abordés par les différents bureaux de l'ombudsman du pays et d'ailleurs.

Il est également important de participer à des conférences parrainées par divers organismes qui abordent des questions liées à notre travail. En 2000, nous avons participé aux conférences suivantes :

- En juin 2000, l'ombudsman, l'ombudsman adjointe et une enquêteuse principale ont participé à San Francisco à la conférence commune des ombudsmen canadiens et américains (**The Second Ombudsman Leadership Forum Conference – Our Common Work: Trends and Tools for the Millenium**), qui se tenait parallèlement au congrès annuel des ombudsmen canadiens.

- En septembre 2000, l'ombudsman adjointe a participé à Winnipeg à une conférence parrainée par l'**Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre**. La conférence portait sur les facteurs qui affectent la conduite des policiers. Les corps de police municipaux faisant dorénavant partie du mandat de l'ombudsman (à l'exception de celui de la Ville de Winnipeg), cette conférence nous a permis d'en apprendre davantage sur les questions qui touchent les policiers.

- Tous les quatre ans, l'Institut international de l'ombudsman, dont fait partie le bureau de l'ombudsman du Manitoba à titre de membre votant, tient une conférence. Du 30 octobre au 3 novembre 2000, cette conférence a eu lieu à Durban, en Afrique du Sud, et avait pour thème **le rôle de l'ombudsman dans l'équilibre à maintenir entre l'exercice du pouvoir et la responsabilité gouvernementale**. Bon nombre des orateurs invités sont considérés comme des sources d'inspiration et de connaissance par les bureaux de l'ombudsman des sociétés démocratiques. M. Nelson Mandela, c.r., a parlé du développement de la démocratie ainsi que de la contribution du protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud à la protection des droits des citoyens.

Par rapport au rôle du protecteur du citoyen, M. Mandela a dit :

> *« Même le gouvernement le plus bienveillant est constitué de gens susceptibles de faillir. La règle du droit telle que nous la concevons consiste en une série de conventions et de dispositions qui font en sorte que le sort de la population n'est pas soumis aux caprices de quelques dirigeants. L'administration du gouvernement et des autorités responsables est soumise à l'examen d'organismes indépendants. Il s'agit là d'un élément essentiel de la saine gestion publique que nous avons cherché à inclure dans notre nouvel ordre constitutionnel. »*

Parlant des organismes d'état indépendants qui soutiennent la démocratie constitutionnelle, M. Mandela a ajouté :

> *« Loin d'être irrité, j'étais plutôt réconforté quand ces organismes étaient invités à se prononcer sur des mesures de mon gouvernement et de mon Cabinet et que leurs décisions allaient à l'encontre de ces mesures. Par exemple, dans une de ses premières décisions, le tribunal constitutionnel avait jugé que sur le plan administratif, le président avait agi d'une manière qu'il ne condamnait pas. Mon gouvernement et moi étions ainsi rassurés que les citoyens de notre pays seraient protégés contre les abus, peu importe leur origine. »*

La perspective de M. Mandela à l'égard de la démocratie et des droits de la personne qu'il a fait partager aux participants à cette conférence a été appréciée de tous.

- En décembre 2000, une enquêteuse principale a participé à Winnipeg à une conférence parrainée par l'Association d'éducation juridique communautaire. Cette 12e conférence annuelle sur les droits de la personne avait pour thème **les progrès des droits de la personne dans le système judiciaire**.

Autres projets

- Nous avons également le plaisir d'annoncer qu'en août 2000, nous avons lancé notre site Web bilingue, qui se trouve à l'adresse suivante : www.ombudsman.mb.ca. Le site comprend des renseignements sur la *Loi sur l'ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et sur le rôle de supervision et les pratiques de fonctionnement du bureau, et fournit des copies ou des extraits de rapports et de publications produits au cours des dernières années. Il est possible de consulter la Loi sur l'ombudsman à partir du site Web. De nouveaux éléments s'ajouteront avec l'expansion des sections existantes.

Tout en vous invitant à aller faire un tour sur le site et à nous faire part de vos commentaires, nous tenons à souligner qu'aucune plainte n'est reçue et qu'aucune enquête n'est effectuée par voie électronique, pour des raisons de confidentialité et de sécurité.

- Un autre projet important de notre stratégie de communication a été la préparation de deux brochures bilingues au sujet du bureau. La brochure sur la responsabilité administrative concerne les enquêtes menées en vertu de la Loi sur l'ombudsman ainsi que la promotion de la justice, de l'équité et du sens des responsabilités. La brochure sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée se rapporte aux droits garantis et aux enquêtes menées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).

- De mai à septembre, nous avons également embauché un étudiant faisant sa maîtrise en administration publique, dans le cadre d'un programme d'alternance études-travail. Nous avons eu le plaisir de travailler avec M. Jeffrey Kraynyk, qui a entrepris un projet de recherche sur les fonctions, le mandat, la structure, les responsabilités législatives, les politiques et les procédures des organismes quasi judiciaires et des tribunaux administratifs au Manitoba. Nous sommes heureux de rapporter que les organismes et les tribunaux concernés se sont montrés très coopératifs.

Statistiques

Le personnel du bureau de l'ombudsman s'est occupé de 1 034 plaintes pendant l'année. Nous avons fermé 808 dossiers de plainte et répondu à 3 529 demandes de renseignements téléphoniques. La prochaine section du présent rapport annuel fournit des précisions sur ces demandes et ces plaintes.

Barry Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Ensemble des plaintes et des demandes de renseignements dont le bureau de l'ombudsman s'est occupé en 2000

Disposition des dossiers de plainte

Plaintes reportées des années précédentes	257
Nouveaux dossiers de plaintes ouverts en 2000	777
Total des plaintes examinées en 2000	**1 034**
Plaintes reportées des années précédentes réglées en 2000	212
Plaintes réglées en 2000 reçues pendant l'année	596
Total des dossiers de plainte fermés en 2000	**808**
Total des dossiers de plainte reportés à 2001	**226**

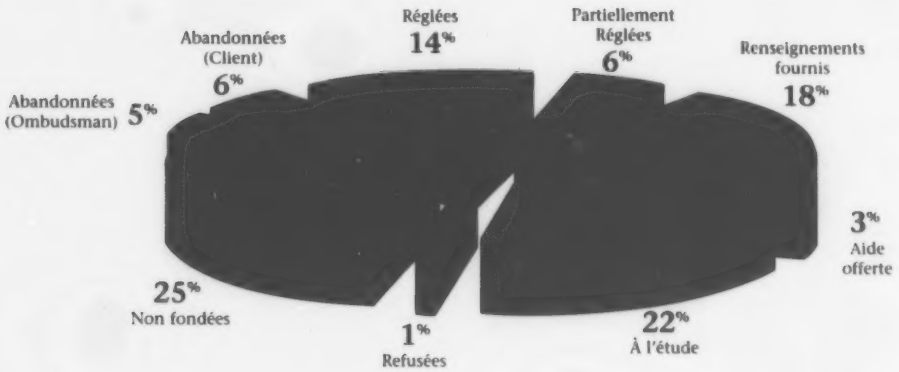
- Le personnel du bureau de l'ombudsman s'est occupé de 1 034 plaintes pendant l'année.
- 808 dossiers de plainte ont été fermés en 2000.

- Le bureau a ouvert 777 nouveaux dossiers de plainte en 2000, soit plus de 3 plaintes officielles par jour ouvrable :
  - 73 % concernaient des ministères et organismes provinciaux;
  - 15 % concernaient des commissions et des corporations;
  - x6 % concernaient des municipalités;
  - 6 % ne relevaient pas de la compétence de l'ombudsman.
- Parmi les nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000, 77 % ont été réglés avant la fin de l'année.

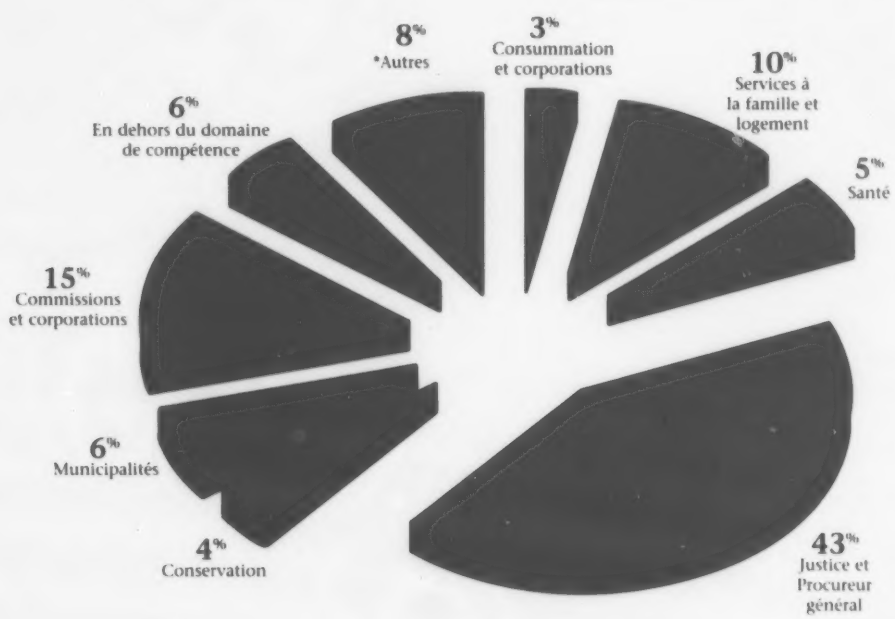
- 257 dossiers de plainte ont été reportés des années précédentes.
- Parmi ces dossiers, 83 % ont été fermés avant la fin de 2000.
- À la fin de 2000, le nombre de dossiers de plainte reportés à l'année suivante a diminué de 34 % par rapport au nombre de dossiers de plainte que l'on avait reportés il y a deux ans.

- En plus d'examiner les dossiers de plainte, le bureau de l'ombudsman a rendu service à 3 529 personnes qui nous ont téléphonés pour demander des renseignements ou nous faire part de leurs sujets de préoccupation.

Disposition des 1 034 [illegible]



777 nouvelles plaintes



**Par « autres » on entend les hut autres secteurs du governement*

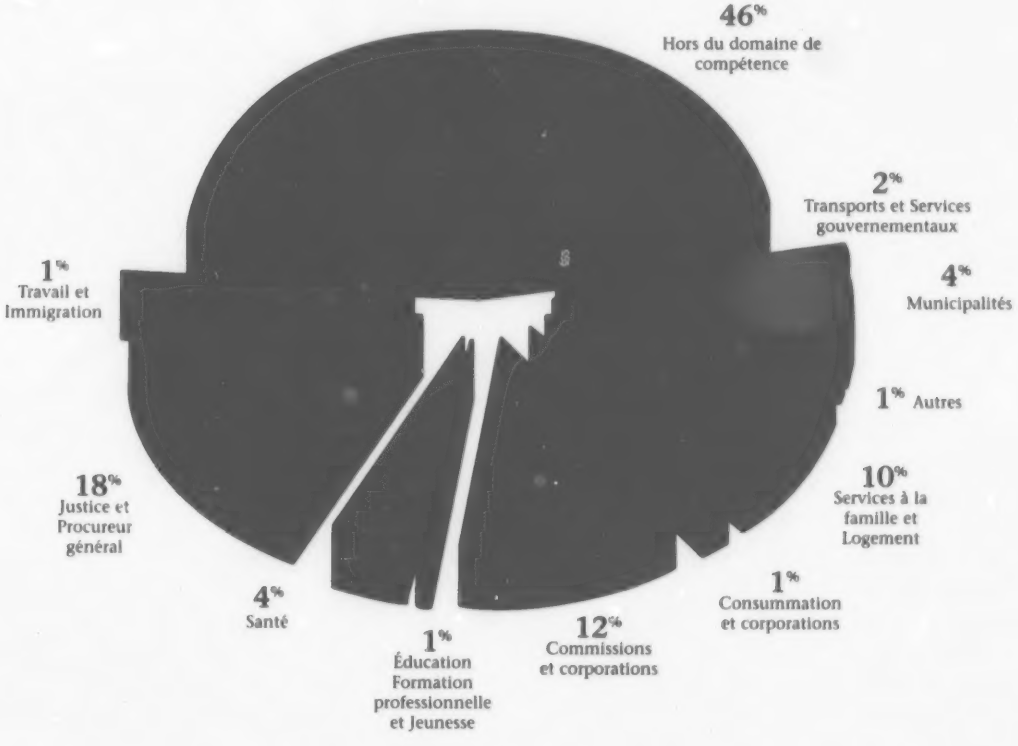
Raisons pour lesquelles on a téléphonés en 2000

Bon nombre des appels que nous recevons proviennent de personnes frustrées et en colère contre l'appareil bureaucratique. Les plaintes sont souvent liées à un manque de communication.

Dans bien des cas, nos interlocuteurs ne savent ou ne comprennent pas comment on en est arrivé aux décisions qui les touchent. La grande majorité ne connaissent pas les processus d'appel à leur disposition qui existent à l'interne et à l'extérieur. Bien souvent, les gens qui appellent à notre bureau ont de la difficulté à se frayer un chemin dans la bureaucratie gouvernementale ou à s'affirmer. Bon nombre nous font part aussi de leurs inquiétudes au sujet de la façon dont ils pensent qu'on les traite.

Bien souvent, nous commençons par fournir aux plaignants les renseignements nécessaires pour les aider à répondre à leurs questions, en leur expliquant la marche à suivre ou en les confiant à la ressource appropriée. Nous pouvons aussi dès le départ adresser des requêtes informelles directement aux ministères ou organismes concernés dans le but d'obtenir des précisions. Nous arrivons souvent ainsi à répondre rapidement aux personnes qui appellent, sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir un dossier de plainte.

Le graphique ci-dessous fait la répartition des **3 529** demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation reçus par l'ombudsman en 2000.



MINISTÈRES (1,340)

Affaires intergouvernementales (1)	
Agriculture et Alimentation (14)	
Généralités	11
Société d'assurance-récolte du Manitoba	3
Commission de la fonction publique (2)	
Conservation (4)	
Consommation et Corporations (51)	
Généralités	9
Comm. de la location à usage d'habitation	7
Comm. des valeurs mobilières du Mb	2
Dir. de la location à usage d'habitation	30
Office de la protection du consommateur	2
Régie des services publics	1
Éducation, Formation prof. et Jeunesse (30)	
Généralités	14
Aide aux étudiants	16
Finances (4)	
Justice (646)	
Généralités	81
Aide juridique Manitoba	22
Centre Agassiz pour la jeunesse	11
Centre correctionnel de Brandon	79
Centre correctionnel de Dauphin	4
Centre correctionnel de Headingley	122
Centre correctionnel de Milner Ridge	20
Centre correctionnel de Portage	61
Centre correctionnel de The Pas	42
Centre de détention provisoire de Wpg	57
Centre manitobain de la jeunesse	3
Commission des droits de la personne	17
Curateur public	41
Exécution des ordonnances	63
Tribunaux	23
Santé (148)	
Généralités	39
Centre de santé mentale de Selkirk	5
Centre des sciences de la santé	2
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	2
Offices régionaux de la santé	24
Santé mentale	76
Services à la famille et Logement (351)	
Généralités	3
Aide à l'emploi et au revenu	223
Bureau de logement du Manitoba	38
Comité consultatif des services sociaux	5
Services à l'enfant et à la famille	82
Transports et Serv. gouvernementaux (64)	
Généralités	30
Permis et immatriculations	34
Travail et Immigration (25)	
Généralités	16
Commission du travail du Manitoba	4
Normes d'emploi	5

MUNICIPALITÉS (141)

COMMISSIONS ET CORPORATIONS (434)

Commission des accidents de travail (123)	
Corporations et affaires extra-ministérielles (311)	
Généralités	1
Corporation manitobaine des loteries	4
Hydro Manitoba	42
Société d'assurance-publique du Mb	264

AUTRES (1,614)

Affaires privées (1 420)	
Généralités	1 279
Avocats	13
Centra Gas	10
Consommateurs	65
Écoles	31
Hôpitaux	8
Médecins	14
Ministères et organismes fédéraux (157)	
Généralités	73
Assurance-emploi	34
Douanes	3
GRC	31
Revenu Canada	16
Ville de Winnipeg (37)	
Total d'appels téléphoniques	**3 529**

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

À la fin de 1999, il y avait 257 plaintes toujours à l'étude :

- 198 remontaient à 1999
- 48 remontaient à 1998
- 9 remontaient à 1997
- 1 remontait à 1996
- 1 remontait à 1994

Nous avons fermé 212 ou 83 % de ces plaintes à l'étude. Parmi les 45 plaintes toujours à l'étude :

- 33 remontent à 1999
- 10 remontent à 1998
- 1 remonte à 1997
- 1 remonte à 1996

Survol des 45 plaintes toujours à l'étude :

- Le dossier qui remonte à 1996 concerne **Agriculture et Alimentation Manitoba**. Nous avons le regret de dire qu'il n'a pas encore été réglé à notre satisfaction. Une mise à jour de ce dossier est fournie dans la partie du présent rapport annuel consacrée aux sommaires de cas touchant Agriculture et Alimentation Manitoba.
- Depuis 1985, nous avons l'habitude d'examiner les avis d'enquête que nous recevons du Bureau du médecin légiste en chef. Nous déterminons si les enquêtes en cours se rapportent à un ministère ou à un organisme du gouvernement qui entre dans notre domaine de compétence. Si c'est le cas, l'ombudsman ouvre un dossier de sa propre initiative afin d'examiner les résultats de l'enquête. Bon nombre des rapports d'enquête examinés sont volumineux. Leur rédaction peut prendre des mois ou des années et ils peuvent contenir de nombreuses recommandations que nous prenons le temps d'examiner et de chercher à faire respecter.

  Cinq dossiers d'enquête sont ouverts : 1 datant de 1997, 2 de 1998, 2 de 1999.
- Le reste des dossiers à l'étude ont été reportés pour différentes raisons, dont celles-ci :
  - la complexité et la longévité de certaines plaintes exigent des enquêtes approfondies;
  - la charge de travail et des questions liées aux ressources retardent la conclusion de l'enquête;
  - certains dossiers font l'objet d'un suivi, le temps que l'organisme public et le plaignant parviennent à une solution.

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non Fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Gouvernement provincial	152										
Affaires du Nord	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Agriculture	5										
Généralités	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Société d'assurance-récolte	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Consommation et Corporations	12										
Généralités	7	1	-	-	-	2	4	-	-	-	-
Com. des valeurs mobilières	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation.	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-
Développement rural	5	2	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Éducation et Formation professionnelle	6										
Généralités	4	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1
Aide aux étudiants	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Environnement	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Justice Manitoba	48										
Généralités	14	-	-	-	3	1	5	2	-	2	1
Aide juridique Manitoba	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Centre Agassiz pour la jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Centre correctionnel de Brandon	13	-	-	-	-	-	7	5	-	1	-
Centre correctionnel de Headingley	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Portage	5	-	-	-	-	-	4	-	-	-	1
Centre correctionnel de The Pas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	2	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Centre manitobain de la jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Commission des droits de la personne	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Curateur public	4	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-
Exécution des ordonnances alimentaires	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Logement	3										
Bureau de logement du Manitoba	3	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-
Ressources naturelles	22	-	-	1	1	2	7	2	-	3	6
Santé	11										
Généralités	4	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1
Offices régionaux de la santé	4	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-
Santé mentale	3	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-
Services à la famille	19										
Généralités	7	-	-	1	-	1	4	-	-	1	-
Aide à l'emploi et au revenu	4	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1
Services à l'enfant et à la famille	8	-	-	-	-	-	2	4	-	1	1
Services du gouvernement	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Travail Manitoba	6										
Généralités	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Normes d'emploi	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Voirie et transport	8										
Généralités	5	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3
Permis et immatriculations	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-
Municipalités	14			1	1	1	9	5		5	1
Commissions et corporations	71										
Commission des accidents du travail	22	1	-	-	2	2	6	1	-	3	7
Corporations et affaires extra-ministérielles	49										
Généralités	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Hydro Manitoba	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba.	45	1	-	1	2	8	22	2	-	6	3
Total	257	6		8	16	26	98	27		31	45

Nouvelles plaintes reçues en 2000 présentées par catégories et

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Gouvernement provincial	565										
Affaires intergouvernementales	7	-	-	-	2	1	-	1	-	1	2
Agriculture et Alimentation	18										
Généralités	11	-	1	1	-	-	4	-	-	-	5
Société d'assurance-récolte du Manitoba	7	-	1	1	1	-	2	-	-	-	2
Commission de la fonction publique	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Conservation	28										
Généralités	27	-	2	2	-	1	4	-	-	4	14
Initiative de l'ombudsman	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Consommation et Corporations	23										
Généralités	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Commission de la location à usage d'habitation	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Commission des valeurs mobilières	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4
Direction de la location à usage d'habitation	9	1	-	-	1	2	1	-	-	1	3
Office de la protection du consommateur	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Éducation, Formation professionnelle et jeunesse	5										
Généralités	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Aide aux étudiants	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Finances	3	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-
Justice	331										
Généralités	31	-	-	3	3	4	5	3	-	1	12
Aide juridique Manitoba	9	2	-	1	-	1	1	-	-	1	3
Centre Agassiz pour la jeunesse	13	-	-	1	1	5	-	2	-	4	-
Centre correctionnel de Brandon	11	-	-	-	-	8	-	-	-	2	1
Centre correctionnel de Dauphin	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	89	-	-	6	-	24	13	8	-	22	16
Centre correctionnel de Milner Ridge	4	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-
Centre correctionnel de Portage	55	-	-	3	-	8	30	3	-	3	8
Centre correctionnel de The Pas	7	-	-	-	-	-	1	-	-	1	5
Centre de détention provisoire de Winnipeg	51	-	-	3	1	13	17	2	-	9	6
Centre manitobain de la jeunesse	10	-	-	2	1	-	3	1	-	3	-
Commission des droits de la personne	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Curateur public	16	-	-	1	3	1	3	-	-	3	5
Exécution des ordonnances alimentaires	22	1	-	1	1	3	3	2	-	7	4
Initiatives de l'ombudsman	6	-	-	-	1	-	-	-	-	-	5
Tribunaux	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-

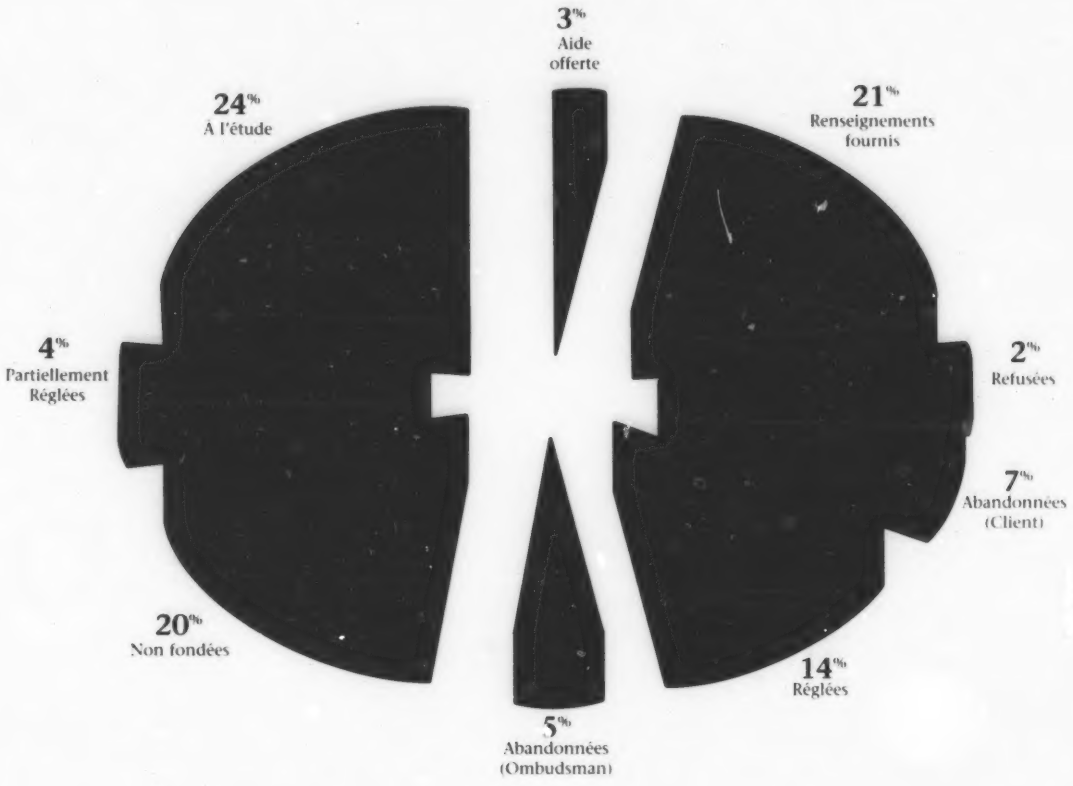
Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Santé	**41**										
Généralités	15	-	-	2	1	3	2	-	-	2	5
Centre de santé mentale de Selkirk	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	9	-	-	-	-	4	3	-	-	1	1
Office régional de la santé	8	-	1	2	-	1	1	-	-	-	3
Santé mentale	7	-	-	2	-	3	1	1	-	-	-
Services à la famille et Logement	**80**										
Généralités	6	-	-	-	-	1	3	-	-	1	1
Aide à l'emploi et au revenu	42	1	-	3	1	11	14	2	-	10	-
Bureau de logement du Mb	10	1	-	-	-	2	1	1	-	2	3
Comité consultatif des services sociaux	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Initiative de l'ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à l'enfant et à la famille	18	1	1	4	2	1	3	-	-	1	5
Transports et Services gouvernementaux	**18**										
Généralités	12	-	-	1	1	2	3	-	-	4	1
Permis et Immatriculations	6	-	-	-	-	-	2	-	-	2	2
Travail et Immigration	**7**										
Généralités	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Commission du travail du Mb	4	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-
Normes d'emploi	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Municipalités	48	2	1	4	3	7	7	3		3	18
Commissions et corporations	114										
Commission des accidents du travail	**24**	**3**	**1**	**1**	**4**	**2**	**3**	-	-	**1**	**9**
Corporations et affaires extra-ministérielles	**90**										
Généralités	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Corporation manitobaine des loteries	5	-	1	-	1	-	-	1	-	1	1
Hydro Manitoba	11	-	-	1	1	-	3	1	-	4	1
Société d'assurance publique du Manitoba	72	5	1	6	6	10	13	2	-	8	21
Autres	50										
Affaires privées	**42**										
Généralités	39	3	3	2	-	29	-	-	-	-	2
Écoles	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Tribunaux	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministères et organismes fédéraux	**7**										
Généralités	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Assurance-emploi	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Revenu Canada	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	**1**	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total	777	22	14	57	38	162	158	34		111	181

[illegible] les gens qui ont déposé des [illegible] officielles en 2000?

Amaranth	1	Killarney	4	Saint-François-Xavier	1
Anola	3	Kola	1	Saint-Jean-Baptiste	1
Arborg	4	Leaf Rapids	1	Saint-Malo	2
Arden	1	Libau	2	Saint-Norbert	2
Arnes	1	Lorette	6	Sainte-Anne	2
Ashern	2	MacGregor	1	Sainte-Rose-du-Lac	2
Beausejour	3	McAuley	2	Steinbach	2
Belair	1	McCreary	1	Stony Mountain	2
Belmont	1	Marquette	1	Swan River	2
Boissevain	2	Matlock	1	Teulon	1
Bowsman	1	Melita	3	The Pas	10
Brandon	42	Miami	1	Thompson	6
Carberry	1	Minitonas	2	Toutes Aides	2
Cardinal	1	Minnedosa	1	Vogar	1
Carlowrie	1	Mitchell	1	Wawanesa	1
Carroll	4	Morden	2	Winkler	1
Churchill	2	Neepawa	2	Winnipeg	393
Coulter	1	Newdale	1	Winnipegosis	1
Crandall	3	Oak Bluff	1	Winnipeg Beach	1
Cross Lake	2	Ochre River	1		
Dauphin	1	Pilot Mound	1	**Total partiel**	**761**
Dugald	6	Pine River	1		
East Selkirk	2	Portage-la-Prairie	63	Alberta	7
East St. Paul	2	Powerview	1	Colombie-Britannique	6
Elie	2	Richer	4	Minnesota	1
Eriksdale	2	Riding Mountain	1	Nouvelle-Écosse	1
Ethelbert	1	Roblin	4	Ontario	1
Fisher Branch	3	Roland	4		
Flin Flon	1	Rossburn	4	**Total partiel**	**16**
Franklin	1	Rossendale	1		
Garland	1	Russell	5	**Total**	**777**
Gilbert Plains	2	San Clara	1		
Gimli	1	Selkirk	6		
Gladstone	1	Sherridon	1		
Glenboro	1	Shilo	1		
Grunthal	2	Shoal Lake	2		
Griswold	1	Sifton	1		
Headingley	80	Sprague	1		
Île-des-Chênes	3	St. Andrews	1		

Déclassement des dossiers reçus

Le graphique ci-dessous fait la répartition des 777 nouvelles plaintes reçues par le bureau de l'ombudsman en 2000.



Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année

Année	Plaintes déposés par écrit	Demandes de renseignements par téléphone	Total
1970	333	–	333
1971	396	–	396
1972	487	–	487
1973	441	–	441
1974	641	–	641
1975	651	–	651
1976	596	–	596
1977	606	–	606
1978	543	–	543
1979	531	–	531
1980	510	–	510
1981	526	–	526
1982	551	348	899
1983	728	1179	1907
1984	807	1275	2082
1985	858	1826	2684
1986	674	1347	2021
1987	757	3261	4018
1988	843	2262	3105
1989	829	3004	3833
1990	753	2609	3362
1991	857	2614	3471
1992	786	3263	4049
1993	720	3033	3753
1994	777	3581	4358
1995	718	3423	4141
1996	710	3582	4292
1997	905	3620	4525
1998	940	3045	3985
1999	885	3518	4403
2000	777	3529	4306
Total	**21136**	**50319**	**71455**

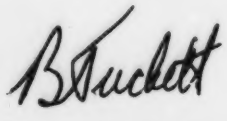
Profils d'organismes sélectionnés et sommaire de quelques cas

Un mot de l'ombudsman du Manitoba :

La mention ou non d'un ministère ou organisme dans la présente partie du rapport annuel n'a rien à voir avec son niveau d'engagement envers les principes de justice, d'équité et de responsabilité administrative.

Cette partie du rapport annuel ne vise qu 'à décrire quelques-uns des cas dont le bureau de l'ombudsman a eu à s'occuper en 2000. Ces cas donnent un aperçu du genre de questions et de difficultés qui sont portées à notre attention. Ils permettent de donner un visage humain aux problèmes auxquels sont confrontés bien des gens quand ils font affaires avec le gouvernement et ses organismes, tout en décrivant une partie des difficultés auxquelles sont aux prises les organismes du gouvernement quand ils tentent de satisfaire aux attentes des citoyens.

Nous espérons que la description de ces cas favorisera une plus grande sensibilisation du public et suscitera la discussion autour des questions soulevées par les Manitobains en 2000. Nous souhaitons aussi que cela contribuera à apporter plus de changements positifs qui auront pour effet d'aplanir les difficultés mentionnées dans la présente partie du rapport annuel.



Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Gouvernment provincial sommaire de quelques cas

152 dossiers de plainte reportés à 2000
565 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
1 340 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
562 dossiers de plainte fermés en 2000

Les plaintes déposées contre le gouvernement provincial représentent 59 % de l'ensemble des cas reportés à 2000.

Parmi le nombre total de plaintes officielles reçues en 2000, 73 % se rapportaient au gouvernement provincial.

Parmi les nouveaux dossiers de plainte se rapportant au gouvernement provincial :

- 59 % concernaient Justice Manitoba;
- 14 % concernaient Services à la famille et Logement Manitoba;
- 7 % concernaient Santé Manitoba;
- 5 % concernaient Conservation Manitoba;
- 4 % concernaient Consommation et Corporations Manitoba;
- 3 % concernaient Agriculture et Alimentation Manitoba;
- 3 % concernaient Transports et Services gouvernementaux Manitoba;
- 5 % étaient répartis entre la Commission de la fonction publique; Culture, Patrimoine et Tourisme; Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse; Finances; Affaires intergouvernementales; et Emploi et Immigration.

Agriculture et Alimentation Manitoba

5 dossiers de plainte reportés à 2000
18 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
14 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
13 dossiers de plainte fermés en 2000

En 2000, le nombre de plaintes officielles déposées contre Agriculture et Alimentation a plus que triplé. Les plaintes reçues concernaient diverses questions, comme les décisions relatives à la location de terres domaniales et les décisions de la Société d'assurance-récolte du Manitoba.

Société du crédit agricole du Manitoba

SOMMAIRE DE CAS

Des renseignements contradictoires et de la résistance empêchent l'obtention d'un règlement équitable

En 1998, nous mettions fin à une enquête ayant débuté en 1996 relativement à un litige opposant un agriculteur et la Société du crédit agricole du Manitoba au sujet de l'évaluation d'un terrain. Devant l'impossibilité de régler le litige à l'amiable, l'ombudsman a fait une recommandation au ministère de l'Agriculture le 14 janvier 1999, mais le ministère n'y a pas donné suite.

En octobre 1999, il y a eu un changement de gouvernement. Nous avons donc écrit à la nouvelle ministre de l'Agriculture en décembre 1999 pour lui dire que nous jugions que son prédécesseur n'avait pas répondu de manière appropriée à la recommandation que nous avions faite. Nous l'avons aussi informée qu'avant les élections, nous avions l'intention de faire rapport de l'affaire au lieutenant-gouverneur en conseil, tel que prévu au paragraphe 37(2) de la *Loi sur l'ombudsman*. Nous avons indiqué à la nouvelle ministre que ce recours n'était plus pertinent à la suite des élections et l'avons invitée à procéder à un nouvel examen de notre recommandation.

Après avoir abordé la question avec la ministre, nous avons accepté une nouvelle fois de rencontrer des fonctionnaires du ministère afin d' obtenir de nouveaux éclaircissements concernant la décision du ministère de ne pas donner suite à notre recommandation.

Lors des réunions et des discussions que nous avons tenues avec les fonctionnaires du ministère au cours de l'année 2000, nous avons obtenu d'autres renseignements appuyant la position du ministère qui ne nous ont pas convaincus. À notre avis, nous avons continué de recevoir des renseignements contradictoires qui ont prolongé inutilement le règlement de la plainte. Nous avons le regret d'annoncer que la plainte n'a pas encore été réglée. Nous ne croyons pas que le ministère ne se soit vraiment soucié de l'opinion et de la recommandation de l'ombudsman dans ce dossier.

À SUIVRE...

SOMMAIRE DE CAS

Société d'assurance-récolte du Manitoba

Qui sème le vent récolte la tempête

M. A a communiqué avec notre bureau en 1999 à propos d'une décision de la Société d'assurance-récolte du Manitoba de refuser de lui accorder une protection en vertu de son contrat d'assurance de 1998 et d'annuler son contrat en cours.

La Société était d'avis que le plaignant avait falsifié les renseignements concernant les dates d'ensemencement dans son rapport concernant les terres ensemencées, ce qui l'avait amenée à annuler sa protection. Le plaignant n'avait pas demandé de protection en 1999 et s'était vu refuser une protection en 2000 sur la foi de l'incident de 1998. Le plaignant trouvait qu'en ne discutant pas directement avec lui des allégations le concernant au préalable, la Société ne lui avait pas donné la possibilité de s'expliquer.

M. A avait eu l'occasion de s'exprimer à une réunion du conseil de direction, mais s'était senti mal préparé à défendre sa cause car il ne disposait pas de tous les renseignements sur lesquels la Société avait fondé sa décision. Par exemple, la Société disait posséder des photos prises en 1998 qui prouvaient qu'il n'avait pas ensemencé avant la date limite, mais M. A n'avait jamais pu voir ces photos.

Clarification obtenue

Nous avons discuté des préoccupations de M. A avec la Société, ce qui nous a permis d'obtenir des renseignements factuels appuyant la décision de refuser d'accorder une protection en 1998 et d'annuler le contrat en cours. La Société a confirmé qu'elle avait transmis une partie des renseignements en sa possession au plaignant, mais pas les photos.

La Société a accepté de rencontrer M. A et de lui montrer tous les renseignements qu'elle avait pris en compte pour rendre sa décision, y compris les photos. M. A est allé à la réunion et a pu examiner les documents. On l'a aussi invité à soumettre tous les renseignements qu'il jugeait pertinents au dossier.

La décision résiste à un examen détaillé

Le plaignant n'ayant pu fournir de renseignements de fond qui auraient donné matière à renverser la décision de la Société, celle-ci a été maintenue. Le plaignant a le droit de demander une protection dans les prochaines années, mais la remise en vigueur du contrat est laissée à la discrétion du conseil de direction.

Les décisions légitimes fondées sur des renseignements fiables et pertinents devraient résister à un examen détaillé par la partie affectée. Le refus de divulguer les fondements d'une décision peut laisser croire qu'on cherche à cacher des choses. Dans le cas qui nous intéresse, la révélation complète des renseignements sur lesquels se fondaient les allégations a permis de vérifier le bien-fondé de la décision. Il s'agit là d'un cas où la justice a été rendue, puis démontrée.

[illegible]on Manitoba

22 **dossiers de plainte reportés à 2000**
28 **nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000**
4 **demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000**
30 **dossiers de plainte fermés en 2000**

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques concernant Conservation Manitoba a diminué au cours de l'année. Cependant, le nombre de plaintes officielles est demeuré relativement stable ces dernières années.

Le cas rapporté ici concerne les zones de chasse au gibier attribuées à des pourvoyeurs autorisés.

Attribution de zones de chasse au gibier : équilibre à maintenir entre la viabilité et les saines pratiques

En mai 1999, un pourvoyeur autorisé qui s'interrogeait à propos d'une réduction de la zone de chasse au gibier que Conservation Manitoba lui avait attribuée a communiqué avec nous.

M. Z s'était vu attribuer une zone de chasse au gibier en 1987. En avril 1999, le ministère l'a avisé que près de la moitié de cette zone allait être attribuée à un autre pourvoyeur. M. Z disait que si on lui avait donné la possibilité de choisir, il aurait gardé la portion de sa zone que le ministère avait assignée à l'autre pourvoyeur. Il ajoutait qu'il aurait utilisé plus d'étiquettes dans son secteur si on les lui avait accordées. Le nombre d'étiquettes attribuées avait diminué par rapport aux années précédentes et M. Z trouvait cela injuste.

Réponse du ministère

Nous avons communiqué avec Conservation Manitoba au sujet des préoccupations de M. Z. Le ministère nous a fourni des renseignements qui semblaient indiquer que ses échanges avec M. Z étaient conformes à sa politique régissant l'attribution de permis de chasse à l'ours, au chevreuil et à l'orignal pour les non-résidents.

Le ministère avait changé plusieurs fois les dimensions des zones de chasse désignées dans la région occupée par la pourvoirie de M. Z. Ces décisions sont discrétionnaires. Le ministère peut modifier les zones de chasse et les conditions d'attribution des permis s'il le juge nécessaire afin d'assurer la gestion des ressources fauniques.

Dans le cas qui nous intéresse, le ministère nous a informés qu'une portion de la zone de chasse au gibier attribuée à M. Z avait été réassignée pour les raisons suivantes :

- l'autre pourvoyeur avait acheté son permis sans avoir obtenu de zone de chasse au gibier au préalable et voulait que le ministère lui en attribue une;
- il était raisonnable de chercher à accorder une zone de chasse au gibier à ce nouveau pourvoyeur;
- la plupart des zones s'étendent sur moins de dix milles carrés par permis et M. Z s'était vu attribuer au départ 47 milles carrés par permis, pour une superficie totale de 235 milles carrés;
- le port d'attache de M. Z se trouvant du côté ouest de la zone qui lui avait été assignée et celui du nouveau pourvoyeur se trouvant du côté est, laiss er le secteur ouest à M. Z et accorder le secteur est au nouveau pourvoyeur semblait une solution raisonnable;
- les données statistiques démontraient que la population d'ours de la zone pouvait soutenir une augmentation de la chasse. Si jamais cette population baissait, le nombre de permis attribués aux pourvoyeurs de la région diminuerait, ce qui toucherait à la fois M. Z et le nouveau pourvoyeur.

Décision fondée sur de saines pratiques

Les raisons invoquées par le ministère pour expliquer la réallocation d'une partie de la zone de chasse attribuée à M. Z semblaient raisonnables dans les circonstances, ce qui fait que notre bureau ne pouvait appuyer la plainte de M. Z à cet égard.

Le ministère avait aussi assigné deux étiquettes de plus à M. Z et au nouveau pourvoyeur après que les examens de la population d'ours eurent indiqué que la région pouvait soutenir une augmentation du nombre de permis. La décision précédente de diminuer le nombre d'étiquettes à un moment où cette population était à la baisse ne nous apparaissait pas déraisonnable. Le plaignant a été informé du fait que la politique relative à l'attribution des étiquettes prévoit qu'un pourvoyeur doit utiliser au moins 90 % des étiquettes qui lui ont été attribuées dans l'année pour être admissible à une augmentation l'année suivante. Les statistiques relatives à l'utilisation des étiquettes sont compilées sur une base annuelle. Au cours des deux années précédentes, M. Z n'avait pas utilisé au moins 90 % des étiquettes qui lui avaient été attribuées, et n'était ainsi pas admissible à une augmentation.

Finalement, bien que la décision ne plaisait pas à M. Z, notre bureau n'a trouvé rien qui justifiait la plainte. Nous trouvions que les politiques et les décisions du ministère de la Conservation reposaient sur de saines pratiques en tenant compte du développement durable.

...tion, formation ...onnelle et jeunesse Manitoba

6 dossiers de plainte reportés à 2000
5 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
30 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
8 dossiers de plainte fermés en 2000

Trois des cinq plaintes officielles et plus de 50 % des 30 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000 étaient liées à l'aide aux étudiants.

Les sujets de préoccupation et les demandes concernant des écoles et des divisions scolaires en particulier n'entrent pas dans le mandat de notre bureau. Cependant, les particuliers qui ont communiqué avec nous ont démontré un vif désir d'obtenir un examen indépendant et impartial de leurs sujets de préoccupation. Par exemple, en plus des chiffres fournis ci-dessus, nous avons reçu 31 demandes de renseignements téléphoniques pour des questions qui ne relevaient pas de notre compétence et 2 plaintes écrites concernant des écoles.

Des parents frustrés : les écoles et les commissions scolaires ne relèvent pas de la compétence de l'ombudsman

Nous recevons souvent des appels de parents qui n'arrivent pas à régler une situation avec une école malgré tous leurs efforts. Ces parents souhaitent que notre bureau leur prête assistance. Mais nous ne pouvons donner suite à la plupart de leurs demandes parce qu'elles ne relèvent pas de notre compétence. Tout ce que nous pouvons faire, c'est de référer les gens.

L'ombudsman est autorisé à faire enquête sur les actes, les décisions ou les omissions des ministères ou organismes du gouvernement provincial ayant trait à des questions administratives. Mais il n'a pas le pouvoir de faire enquête sur les décisions ou les actes d'une école ou d'une division scolaire. Des commissaires sont élus dans des commissions scolaires pour diriger et administrer les affaires d'une division scolaire à l'intérieur des paramètres fixés par la *Loi sur les écoles publiques* (LEP). La LEP donne d'ailleurs aux commissions scolaires toute la latitude nécessaire pour accorder un pouvoir de décision local à ces commissaires élus. Les commissions scolaires sont ainsi en grande majorité des organismes d'autoréglementation responsables devant leur électorat. Ce qui fait en sorte qu'en vertu de la législation manitobaine, les questions administratives régies par les commissions scolaires ne sont pas du ressort du ministère de l'Éducation.

LES ÉCOLES ET LES COMMISSIONS SCOLAIRES RELÈVENT DE QUI?

Devrait-on étendre le domaine de compétence de l'Ombudsman de manière à ce qu'il puisse examiner les décisions et les actes des écoles et des divisions scolaires?

Ainsi, en cas de litige entre un parent ou un élève et le personnel d'une école, les premières tentatives de règlement se font habituellement à l'intérieur de l'école, d'abord par l'enseignant, puis par le directeur. Si le problème persiste, le directeur général est chargé de l'affaire. S'il persiste encore, c'est le conseil des commissaires qui prend la relève.

Notre bureau n'entrerait en scène que s'il y avait des sources de préoccupation se rapportant au ministère de l'Éducation et à ses mesures administratives, ce qui arrive rarement. C'était le cas notamment de ce particulier qui s'interrogeait à propos de mesures prises par le personnel d'une division scolaire. Ce particulier a communiqué avec nous après avoir tenté vainement de régler ses sources de préoccupation directement avec la division scolaire puis avec le ministère de l'Éducation.

L'ombudsman reconnaît que les écoles et les divisions scolaires sont dirigées par des commissaires élus et que le ministère de l'Éducation ne peut s'occuper de plaintes liées aux décisions administratives quotidiennes de ces organismes publics. Cela ressemble au type de relation qui existe entre le ministère des Affaires intergouvernementales et les municipalités, ce qui, à notre avis, constituait une des raisons pour lesquelles le domaine de compétence de l'ombudsman défini dans la Loi sur l'ombudsman s'est étendu aux municipalités en 1997.

Le particulier dont nous venons de parler avait demandé au ministère d'examiner sa plainte. Après enquête, le ministère avait déterminé que le plaignant avait déjà eu la possibilité de faire part de ses doléances. Le ministère n'était pas non plus disposé à intercéder en sa faveur. Le plaignant était insatisfait des résultats, car il trouvait que sa plainte n'avait pas été réglée par la division ni fait l'objet d'une enquête par le ministère.

Nous devions dire au plaignant que ses préoccupations par rapport à la division ne relevaient pas de la compétence de l'ombudsman du Manitoba et que nous ne pensions pas qu'un recours contre le ministère était nécessaire. Vu la position du ministère de l'Éducation et l'absence de pouvoir de l'ombudsman à cet égard, le plaignant ne disposait d'aucun autre moyen non juridique d'examiner les mesures administratives de la division scolaire.

L'absence de pouvoir est problématique. Au cours de la dernière année, les membres de la Manitoba Association of Parent Councils Advocacy Project (MAPCAP) ont demandé à nous rencontrer. Ils voulaient connaître le rôle et la responsabilité que l'ombudsman assume dans le système des écoles publiques. Cet organisme cherche à aider les parents à régler plus facilement les problèmes auxquels ils sont confrontés à l'intérieur du système des écoles publiques. On voulait savoir si l'ombudsman leur serait d'une quelconque utilité à cet égard. Le MAPCAP prend exemple sur la British Columbia Confederation of Parent Advisory Councils (BCCPAC). L'ombudsman de la Colombie-Britannique a

compétence sur les écoles et est en mesure d'aider le BCCPAC. Mais le rôle et le domaine de compétence de l'ombudsman sont différents. Tout en essayant de nous rendre utiles, nous étions incapables de fournir l'aide et le niveau de participation recherchés.

Direction de l'aide aux étudiants

Refus en raison d'un manque de clarté : Un étudiant obtient de l'aide grâce à l'ombudsman

La plainte

M. P. trouvait que la Direction de l'aide aux étudiants l'avait mal renseigné, ce qui fait qu'il n'avait pas reçu l'aide financière dont il avait besoin pour poursuivre ses études.

Les détails

M. P. est déménagé au Manitoba en provenance de la Colombie-Britannique. Il s'est inscrit à temps partiel à l'université de janvier à avril parce qu'il était arrivé dans la province trop tard pour s'inscrire à temps plein. M. P. n'a pas travaillé durant cette période, bien qu'il était à la recherche d'un emploi. Il a obtenu un emploi et commencé à travailler en mars.

La politique de la Direction stipule que la période précédant les études à temps plein est considérée comme une période préparatoire aux études. La Direction s'attend à ce que l'étudiant travaille à ce moment-là de façon à pouvoir subvenir à ses besoins pendant sa prochaine période d 'études. L'on s'attendait donc à ce que M. P. apporte sa contribution de décembre jusqu'au début de ses études à temps plein. Cependant, M. P n'avait pas été mis au courant de cette exigence quand il s'était inscrit à des cours à temps partiel. L'exigence n 'était pas non plus clairement indiquée dans la documentation qu'on lui avait fournie (M. P a remarqué que des clarifications ont été apportées dans la documentation actuellement fournie aux demandeurs).

La situation financière de M. P ne lui permettait pas d'apporter la contribution financière qu'il était censé avoir amassé au cours de la période préparatoire pour payer ses études. L'aide financière qu'il avait reçue était inférieure à ses attentes. Il n'avait pas les moyens de payer ses droits de scolarité et ses livres, ce qui l'exposait à des sanctions pour non-paiement de ces droits.

M. P a porté sa cause en appel auprès de la Direction mais sans succès. Puis il a interjeté appel une seconde fois, en mettant l'accent sur ses efforts en vue d'obtenir un emploi à son arrivée dans la province. Il était pressé de connaître la décision de la Direction car la période d'inscription aux cours s'achevait. M. P a alors communiqué avec nous pour nous demander de l'aider dans ses démarches.

Mesures adoptées

Nous avons communiqué avec la Direction pour lui faire part des préoccupations de M. P et avons convenu d'une réunion. Le comité d'appel a alors décidé de verser les droits de scolarité encore dus à l'université ainsi que l'aide financière prévue pour la nouvelle session. Le comité d'appel a communiqué avec l'université pour l'informer de la nouvelle situation. M. P a ainsi pu s'inscrire à temps.

Services à la famille et logement Manitoba

22 dossiers de plainte reportés à 2000
80 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
351 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
90 dossiers de plainte fermés en 2000

Les plaintes de cette partie du rapport annuel de l'ombudsman concernent le Comité consultatif des services sociaux (CCSS), les Services à l 'enfant et à la famille (SEF), l'aide à l'emploi et au revenu (AER), le logement et le Bureau de logement du Manitoba (BLM).

Plus de la moitié des plaintes reçues concernaient l'AER. Nous croyons qu'il faut répondre rapidement à ces plaintes, en raison du sentiment d'urgence qui animent ceux qui les déposent. Ces plaintes se rapportaient à des délais, au refus de prêter assistance et à la conduite du personnel.

Si nous le jugeons approprié, nous pressons les plaignants d'en appeler des questions concernant l'AER et le CCSS. Cependant, l'examen des questions qui nous sont soumises commence souvent quand notre bureau obtient des renseignements permettant de clarifier la situation ou quand nous portons celle-ci à l'attention d'un bureau de l'AER.

Pour répondre rapidement à ce genre de questions, il est important pour nous de maintenir de bonnes relations de travail avec les différents bureaux de l'AER. Au cours de la dernière année, nos enquêteurs ont présenté des exposés dans les différents bureaux de l'AER dans le but d'expliquer notre rôle et nos fonctions au personnel de ces bureaux.

D'autres sommaires de cas liés à Services à la famille et Logement Manitoba qui se rapportaient à des jeunes se trouvent dans la partie du présent rapport consacrée aux services à l'enfance et à l'adolescence.

Bureau de logement du Manitoba

SOMMAIRE DE CAS

Le BLM admet une erreur de calcul et rembourse une locataire après que l'ombudsman eut demandé des éclaircissements

Mme Q avait sa propre entreprise et demeurait dans un logement régi par le Bureau de logement du Manitoba (BLM). Son loyer était fixé en fonction de son revenu. Quand celui-ci a diminué, elle a demandé une réduction de loyer, car elle trouvait le montant exigé trop élevé.

Mise en contexte

Quand Mme Q a quitté son logement en juin 2000, elle a reçu un chèque de remboursement de 434 $, ce qui l'a beaucoup étonnée. En février 2000, elle avait reçu des documents à l'effet qu'elle avait un crédit de 1 239 $ dans son compte. Elle croyait donc que le BLM lui devait un montant plus élevé que le remboursement qu'elle avait reçu. Mme Q a demandé qu'on lui explique comment on avait procédé au calcul de son loyer après qu'elle eut demandé une diminution de loyer, mais n'avait obtenu aucune explication.

Ce qui s'est passé ensuite

Nous avons communiqué avec le BLM afin de savoir comment il avait procédé au calcul du loyer de Mme Q. Le BLM a admis avoir fait plusieurs erreurs dans le

calcul du loyer. Il a donc procédé à un nouveau calcul et a apporté les modifications nécessaires.

L'examen des relevés de compte de Mme Q nous a permis de constater que M me Q aurait dû payer un loyer beaucoup moins élevé que ce qu'on lui exigeait par rapport au revenu qu' elle avait rapporté en mai 2000. On nous a dit que si Mme Q était en mesure de fournir au BLM l'état de ses revenus en mai et en juin 2000, elle pourrait être admissible à un remboursement additionnel.

Remboursement additionnel

Mme Q a donc fourni l'état de ses revenus au BLM, qui a procédé aux rajustements nécessaires en fonction de ses revenus. Le BLM a pu ainsi établir qu'elle avait payé 427 $ en trop. Ce montant lui a été remboursé.

Aide à l'emploi et au revenu

SOMMAIRE DE CAS

Calcul du manque à gagner d'un bénéficiaire de l'AER : Une perte de temps et d'énergie due à un manque decommunication entre les diverses instances

Nature de la plainte

Mme D, une ancienne béné ficiaire d'aide sociale, n'avait pas reçu de pensions alimentaires pour enfants depuis qu'elle avait commencé à travailler. Elle disait que lorsqu' elle était prestataire d'aide sociale, les versements de pension alimentaire que son ex-époux envoyait au programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) étaient transférés au programme d'aide à l'emploi et au revenu (PAER). Elle expliquait que ce genre de transfert du PEOA au PAER est courant, car il permet aux prestataires d'aide sociale de recevoir leur pension alimentaire sur une base régulière. Ce qui inquiétait Mme D, c'est qu'à la suite de son embauche et de la fermeture de son dossier d'AER, les versements de pension alimentaire du PEOA continuaient d'être transférés au PAER alors qu'ils auraient dû lui être remis directement. D'après ses dossiers, elle n'avait pas reçu les versements du mois ayant suivi la fermeture de son dossier d'AER. Mme D avait tenté d'arranger les choses mais en vain.

Explications

Quand nous avons communiqué pour la première fois avec les fonctionnaires du PEOA, on nous a dit que le transfert de fonds au PAER s'était poursuivi parce que leurs collègues du PAER n'avaient pas envoyé la documentation requise à temps. Nous avons dit que Mme D était absolument convaincue que son ancien mari avait envoyé ses versements au PEOA et que cet argent avait été transféré au PAER pendant plus de quatre semaines, malgré le fait qu'elle n'était plus prestataire d'aide sociale.

De nouvelles excuses

Notre bureau a persévéré dans son enquête afin d'obtenir les faits

Après un examen plus approfondi du dossier, les fonctionnaires du PEOA nous ont dit que si Mme D n'avait pas reçu sa pension alimentaire pendant quatre semaines, c'était peut-être parce que le PAER avait versé des prestations qui devaient être déduites de la pension alimentaire reçue. Nous avons donc poursuivi notre enquête auprès des deux ministères concernés. Les fonctionnaires du PEOA confirmaient la réception des versements de pension alimentaire pendant la période en question. On nous a dit que la situation était compliquée parce que c'était le bureau d'aide sociale de l'Ontario qui recueillait les versements de pension alimentaire et que ce bureau avait indiqué que l'ex-époux de Mme D lui avait versé des paiements d'entretien durant cette période.

Quand nous avons communiqué avec les fonctionnaires du PAER, on nous a dit que Mme D n'avait pas rapporté ces paiements. On comptait donc déduire le montant non rapporté des paiements versés par l'ex-époux de Mme D et lui verser le reliquat.

La saga se poursuit

Mme D niait avoir reçu de l'argent de son ex-époux qu'elle avait omis de rapporter.

Nous avons poursuivi nos discussions avec les fonctionnaires du PEOA, qui ont examiné de nouveau le dossier. L'ex-époux de Mme D demeurait en Ontario et envoyait ses versements de pension alimentaire au PEOA de cette province. Le nouvel examen a permis d'établir que le document originaire de l'Ontario faisant état de versements d'entretien effectués par l'ex-époux de Mme D n 'avait pas été vérifié. On a ainsi découvert que les chèques que le bureau de l'Ontario considérait comme envoyés à Mme D pendant qu'elle était prestataire d'aide sociale étaient en fait sans fonds. Ces chèques avaient été retournés au bureau de l'Ontario, prouvant ainsi que Mme D n'avait pas reçu les fonds.

Tout est bien qui finit bien

À la suite de notre enquête, de nos discussions et de notre persévérance, Mme D a reçu les versements de pension alimentaire auxquels elle avait droit, qui s'élevaient à près de 600 $.

Nous ne pouvons appuyer toutes les plaintes reçues

SOMMAIRE DE CAS

Exemples :

- Un homme se plaignait qu'on lui avait refusé de lui accorder un dépôt de garantie, de l'argent pour manger et des vêtements de travail. Il avait pourtant reçu de l'argent pour répondre à ces besoins. Le ministère a donc jugé qu'il n'était pas admissible à une nouvelle aide financière pour le moment.
- Un autre homme affirmait qu'on avait refusé de payer ses médicaments et de lui accorder l'aide au revenu nécessaire pour répondre aux besoins de sa femme et de ses six enfants. Notre enquête a révélé que l'aide avait été coupée parce que l 'homme n'avait pas rapporté qu'il avait trouvé un emploi et que son revenu le rendait inadmissible à obtenir de l'aide.
- Un autre homme a communiqué avec nous pour nous dire qu'il ne recevait pas suffisamment d'argent pour payer son loyer. Quand nous avons discuté de son cas avec le bureau de l'AER, on nous a dit qu'au départ il rece vait les fonds nécessaires pour subvenir à ses besoins et à ceux de sa fille qui vivait avec lui. Mais quand il a communiqué avec nous, sa fille ne vivait plus avec lui. Ses prestations ont donc été réduites et il n'était plus en mesure de rester dans le logement qu'il partageait avec son enfant.

Santé Manitoba

11 **dossiers de plainte reportés à 2000**
41 **nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000**
148 **demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000**
42 **dossiers de plainte fermés en 2000**

En 2000, le nombre de plaintes officielles a quelque peu diminué, tandis que les demandes de renseignements téléphoniques ont augmenté de plus de 20 %. Une bonne partie des plaintes reçues se rapportaient à l'admission des patients et à l'internement dans un établissement psychiatrique. D'autres points soulevés concernaient les intervenants dans les services à domicile, le protocole se rapportant aux sorties des hôpitaux et les changements au régime de soins de santé.

En plus de répondre aux plaintes et aux demandes de renseignements, nos enquêteurs ont présenté des exposés sur le rôle et les fonctions de notre bureau au personnel d'un certain nombre d'offices régionaux de la santé. Le personnel de notre bureau a rencontré le défenseur des personnes atteintes de maladie mentale et le directeur général de l'Association canadienne de la santé mentale, pour parler de notre domaine de compétence et discuter de notre rôle auprès des patients des centres de santé mentale. Des enquêteurs ont également visité divers établissements psychiatriques de la province et participé à l'assemblée annuelle du Manitoba Adolescent Treatment Centre.

Internement sans raison... encore!!!

Dans notre rapport annuel de l'an dernier, nous avons parlé d'une patiente dont les droits avaient été violés parce qu'elle avait été internée sans raison valable dans un établissement psychiatrique.

Cette année, une autre patiente, Mme L, a communiqué avec nous pour nous dire qu'elle avait été admise puis internée sans raison valable dans un autre établissement psychiatrique.

Détails de l'examen

Nous avons communiqué avec l'établissement afin d'obtenir des copies des formules liées à son admission et à son internement, qui sont prescrites en vertu de la Loi sur la santé mentale. Nous avons entrepris notre examen après réception de ces documents.

L'examen des documents a révélé qu'un juge avait émis une ordonnance *pour l 'examen forcé d'une personne par un médecin*, qui exigeait que notre plaignante soit amenée à l'établissement. Un médecin a donc procédé à un examen médical dans les 24 heures suivant la *demande d'ordonnance pour l'examen forcé d'une personne par un médecin*, tel qu'exigé par la *Loi sur la santé mentale*. À la suite de cet examen, le médecin a rempli une demande *d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin*. L'évaluation de Mme L a révélé qu'un traitement était requis. Un certificat d'admission en cure obligatoire aurait dû alors être rempli, sauf si Mme L avait consenti à demeurer dans l'établissement volontairement. Si Mme L avait donné pareil consentement, elle aurait été consciente de sa situation. Elle aurait pu par la suite quitter les lieux si elle le souhaitait en remplissant une demande de congé.

Personne ne veut être interné dans un établissement psychiatrique sans raison

Des moyens doivent toujours être en place pour protéger les droits des personnes vulnérables

Notre examen a révélé des carences dans la documentation afférente à la situation de M me L. Rien n'indiquait que Mme L était au courant qu'elle était devenue une patiente en cure volontaire. Interrogé à ce sujet, le personnel de l'établissement disait que notre plaignante avait consenti à rester. Mais il reconnaissait ne posséder aucun document appuyant ses dires.

Après l'admission de Mme L et avant qu'elle ne communique avec nous, on a rempli d'autres formules qui faisaient de Mme L une patiente en cure obligatoire.

La situation entourant son internement initial dans l'établissement a été abordée avec le personnel. On nous a assurés qu'on avait dûment examiné les circonstances à la source de cette méprise de façon à ce que ce genre de chose ne se reproduise plus.

Aucune formule prescrite par la Loi sur la santé mentale ne répond à ce genre de situation. Le personnel de l'établissement nous a informés de l'existence d'un document que les patients en cure volontaire et le personnel sont tenus de signer. Ce document, qui est inséré au dossier médical, explique clairement la situation du patient et démontre que le patient et le personnel connaissent cette situation. D'autres établissements ont adopté une pratique similaire.

Les obligations en vertu de la *Loi sur la santé mentale* entourant l'admission, l'internement et le congé doivent être respectées en tout temps. Les patients souffrant de maladie mentale sont vulnérables. La *Loi sur la santé mentale* prévoit des garanties pour assurer le respect de leurs droits. Quand un patient est interné contre son gré, des moyens sont en place pour s'assurer de la pertinence de l'internement. Des recours en appel sont prévus si un patient n'est pas d'accord avec la décision d'un médecin. Les personnes qui travaillent dans le milieu sont conscientes de tout cela et reconnaissent l'importance des droits des patients. Nous recevons régulièrement des appels de patients qui remettent en question leur admission et leur internement. L'examen des documents qui doivent être remplis en vertu de la Loi sur la santé mentale et des autres documents qui expliquent clairement la situation nous permet de voir si on a pris les mesures administratives appropriées et si on a respecté les droits des patients.

Justice Manitoba et Procureur général

48 dossiers de plainte reportés à 2000

331 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000

646 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000

308 dossiers de plainte fermés en 2000

En 2000, le nombre de plaintes officielles a augmenté de 35 par rapport à l'année précédente. Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques s'est accru de 41.

Les plaintes et les demandes de renseignements de la dernière année concernaient l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi, la Société d'aide juridique du Manitoba, le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, les services de probation, les services judiciaires et la Direction des poursuites.

Par le passé, ce sont les personnes incarcérées dans les établissements correctionnels provinciaux qui étaient à l'origine du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements concernant Justice Manitoba. Les plaintes des détenus se rapportaient principalement aux soins médicaux, au placement en isolement, aux biens personnels et à la conduite du personnel.

En 2000, le personnel du bureau a visité les centres correctionnels de Brandon, The Pas, Portage, Dauphin et Milner Ridge, ainsi que le Centre de détention provisoire de Winnipeg. Une visite de la nouvelle unité à sécurité maximale du Centre correctionnel de Headingley a été organisée peu après son ouverture. Tout au long de l'année, notre personnel s'est rendu dans ces établissements afin d'examiner les dossiers des détenus et a souvent fait le tour des lieux.

Le personnel du bureau a animé quatre séances d'information à l'intention des agents de correction du Centre correctionnel de Brandon pendant différents

quarts de travail, de façon à assurer la plus grande participation possible. Il s'est également adressé à l'ensemble de la population carcérale du Centre correctionnel de Portage (en deux temps), afin de discuter de notre rôle et de nos fonctions. Nous avons aussi mis fin à l'enquête faisant partie de notre examen des services médicaux donnés aux Centre correctionnel de Portage. Enfin, nous avons présenté un exposé sur le rôle et le domaine de compétence de l'ombudsman aux surveillants du Centre de détention provisoire et une partie de notre personnel a participé à une journée portes ouvertes organisée par le Centre.

Afin de clarifier davantage notre rôle et notre domaine de compétence, des employés de notre bureau ont également rencontré le personnel de l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi.

Au cours de la dernière année, l'ombudsman a reçu une requête d'un de ses homologues provinciaux qui était en train d'examiner comment le programme d'exécution des ordonnances alimentaires de sa province s'y prenait avec les créditeurs de l'extérieur. Cet ombudsman voulait savoir si nous avions abordé cette question dans notre province. Ce genre d'échanges entre bureaux de l'ombudsman est important, surtout quand il touche des programmes susceptibles de faire l'objet d'ententes interprovinciales. Cela nous donne souvent une perspective plus élargie à l'égard du processus administratif.

Les sommaires de cas touchant Justice Manitoba qui se rapportent aux jeunes sont décrits dans la partie du présent rapport annuel qui porte sur les services à l'enfance et à l'adolescence.

Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi

SOMMAIRE DE CAS

Un flou juridique embrouille les choses mais pour obtenir réparation, il faut respecter le délai prévu

En 1999, Mme T s'est adressée à notre bureau pour se plaindre que le commissaire de l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi avait rejeté sa plainte relative à la conduite de policiers municipaux. La plainte de Mme T comportait dix points, tous rejetés. À la suite de notre examen de la plainte, nous étions en grande partie d'accord avec la décision du commissaire, mais avions deux questions à propos de la base législative de cette décision.

Première question

Mme T se plaignait notamment qu'un policier municipal avait brisé son serment de confidentialité en faisant des commentaires à son sujet à des tiers.

Conformément à la Loi sur les enquêtes relatives à l'application de la loi, une plainte peut être déposée par « toute personne qui se croit lésée par suite d'une faute disciplinaire commise par un membre d'un service de police ». Le commissaire était d'avis que l'enquête sur la plainte de Mme T n'était pas de son ressort. Il avait écrit à Mme T que « les commentaires faits à des tiers par des policiers n'entrent pas dans notre mandat, à moins que ces tiers ne déposent une plainte à notre bureau ».

Nous avons écrit au commissaire pour lui dire que nous ne comprenions pas pourquoi l'Organisme n'avait pas le mandat de faire enquête sur la plainte. Les commentaires avaient été faits à des tiers certes, mais ils concernaient tout de même Mme T et l'avaient blessée.

Le commissaire nous a avisés par la suite qu'après réflexion, il acceptait de considérer Mme T comme la partie lésée et les tiers comme des témoins. Bien que notre enquête n'ait rien changé à la situation de la plaignante, sa plainte ayant été rejetée pour d'autres motifs, le commissaire nous a remerciés d'avoir porté la

question à son attention, car cela lui permettait de mieux administrer cet aspect de la Loi.

Deuxième question

La deuxième question soulevée concernait le délai fixé pour le dépôt des plaintes et le pouvoir du commissaire de prolonger ce délai dans certaines circonstances.

En vertu de la Loi, une personne doit déposer une plainte « dans les 30 jours de la date de la faute disciplinaire reprochée ». Cependant, le commissaire a le pouvoir de prolonger ce délai jusqu'à six mois après la date de la faute disciplinaire présumée, « lorsque le plaignant n'a pas pu, pour des motifs raisonnables, déposer sa plainte avant l'expiration du délai accordé pour ce faire (...) ».

Dans sa plainte déposée en août 1998, Mme T affirmait qu' elle avait été mise au courant de la faute disciplinaire présumée au début du même mois. La plainte ne mentionnait pas à quand remontait la faute disciplinaire présumée, mais parlait d'échanges avec le policier faisant l'objet de sa plainte qui remontaient au 6 juin 1998. L'Organisme n'avait pas détermi né la date de l'infraction présumée avant de rejeter la plainte de Mme T.

Nous avons demandé au commissaire de vérifier si Mme T aurait pu être considérée comme une personne n'ayant pu déposer sa plainte dans les 30 jours prescrits pour des motifs raisonnables, étant donné qu'elle n'était pas au courant de l'infraction présumée à ce moment-là.

Dans sa réponse à notre requête, le commissaire a reconnu que si la date de l'infraction présumée était de 30 jours à 6 mois avant la plainte, il aurait à prendre la décision d'exercer ou non son pouvoir de discrétion d'accepter la plainte. Il a alors entrepris d'approfondir la question afin de déterminer la date de l'infraction présumée.

Un enquêteur de l'Organisme a par la suite interrogé le particulier qui avait parlé de l'incident à Mme T au début d'août, ce qui avait incité cette dernière à déposer sa plainte. Cette démarche visait à déterminer la date de l'incident. À la suite de cette rencontre, le commissaire a conclu qu'il ne serait pas nécessaire de rendre une décision sur le prolongement du délai, parce que l'information obtenue indiquait qu'aucune faute disciplinaire n'avait été commise. Mme T a donc été informée de la décision du commissaire et de son droit d'en appeler auprès de la Cour provinciale.

Conclusion

Dans le cas présenté ici, la plaignante n'a pas obtenu les résultats escomptés à la suite de l'enquête de notre bureau. Elle a tout de même soulevé une question d'interprétation de la Loi ainsi qu'une question afférente au processus d'enquête de l'Organisme, ce qui a permis de mieux comprendre l'administration de la Loi.

Aide juridique Manitoba

Jusqu'où peut-on parler de pratiques loyales des affaires?

SOMMAIRE DE CAS

Le problème

Le plaignant était propriétaire d'une entreprise qui effectuait un type de travail spécialisé. La Société d'aide juridique du Manitoba était liée par contrat avec une entreprise d'une autre province qui lui fournissait le même type de service.

Des représentants de l'entreprise du plaignant avaient communiqué à plusieurs reprises avec la Société pour obtenir un contrat et croyaient que celle-ci devrait utiliser les services d'une entreprise manitobaine. La Société se disait satisfaite de son entente commerciale existante et ne sentait pas le besoin d'y mettre fin.

Nous avons examiné si la Société était autorisée à conclure des contrats de cette nature. La Société se demandait si nous étions autorisés à faire enquête sur ses décisions commerciales. Nous l'avons informée que la Cour suprême avait rendu une décision à l'effet que les transactions ou les décisions commerciales pouvaient être considérées comme des questions liées à l'administration des organismes gouvernementaux, donc susceptibles de faire l'objet d'un examen par l'ombudsman provincial.

Bien que la Société soit financée à même le fonds consolidé de la province, il s'agit d'une entité juridique régie par la *Loi sur la société d'aide juridique du Manitoba* qui n'est pas assujettie aux politiques gouvernementales ayant trait aux soumissions ou aux dépenses liées au marché de services.

Nous voulions tout de même nous assurer que la Société avait rendu une décision juste et raisonnable. La Société nous a expliqué que lorsqu'elle était à la recherche d'un fournisseur de service en mesure d'effectuer ce travail très spécialisé, le choix était limité. Quand l' entreprise du plaignant a approché la Société une première fois pour lui proposer une offre, elle faisait affaires avec l'entreprise concurrente depuis quelques années déjà. La Société a tout de même donné l'occasion à notre plaignant de faire son offre, qu'elle a ensuite étudiée. Cependant, la Société était très satisfaite du travail de son fournisseur actuel, tant sur le plan du service que de la qualité et du coût. La Société ne voyait donc pas d'avantages à mettre fin à son contrat.

Nos conclusions

Nous étions d'avis que la décision de la Société d'aide juridique de ne pas mettre fin à son contrat était raisonnable. Bien que l'explication finale n'ait rien changé à la situation du plaignant, il a tout de même pu obtenir un examen indépendant des pratiques administratives d'un organisme gouvernemental.

SOMMAIRE DE CAS

Programme d'exécution des ordonnances alimentaires

Oups! Le PEOA ne fera pas de retenues salariales finalement

Les faits

M. X a communiqué avec nous pour se plaindre de mesures adoptées en vertu du programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA). Il disait qu'il avait eu deux enfants avec son ex-épouse, qui en avait obtenu la garde après leur divorce. À la suite d'une ordonnance d' un tribunal rendue en 1990, M. X devait payer une pension alimentaire de 50 $ par mois par enfant, le temps qu'il se trouve un emploi, puis une pension de 150 $ par mois par enfant après l'obtention d'un emploi.

M. X disait qu'il n'avait pas travaillé d'avril 1998 au milieu d'avril 1999. Pendant cette période, il avait reçu des prestations d' aide au revenu et à l'emploi mais jusqu'à la première semaine de janvier 1999. Il disait ne pas avoir trouvé d'emploi avant avril 1999, mais qu'il avait reçu une lettre l'avisant qu'il était en retard dans ses versements de pension alimentaire.

M. X était d'avis que ses versements de pension alimentaire devait s'établir à 50 $ par mois par enfant pendant la période où il était sans emploi, soit d'avril 1998 à avril 1999. Les fonctionnaires du PEOA avaient répondu que la réduction ne lui avait été accordée qu'une seule fois et qu'elle avait pris fin après l'obtention d'un emploi. La façon dont les fonctionnaires du PEOA interprétaient l'ordonnance les amenaient à croire que M. X devait continuer à payer 150 $ par mois par enfant et ils avaient calculé les arriérés en conséquence. M. X croyait qu'au PEOA, on avait mal interprété l'ordonnance du tribunal. Il s'inquiétait aussi du fait qu'on

avait obtenu une ordonnance de saisie contre lui en raison des arriérés et qu'on l'avait averti que son permis de conduire serait suspendu.

Ce qui s'est passé

Nous avons écrit aux fonctionnaires du PEOA pour leur faire part des points soulevés par M. X, ce qui les a poussés à demander un avis juridique à ce sujet. Le conseiller juridique était d'avis que l'on s'attendait à ce que M. X paie 50 $ par mois par enfant pour chaque période d'un mois pendant laquelle il était sans emploi. Les fonctionnaires du PEOA ont donc accepté de réévaluer le dossier de M. X. On a procédé à un rajustement de son compte pour les périodes où il était sans emploi après réception de la documentation appuyant sa demande.

Montant crédité

M. X a donc fourni les renseignements demandés. On a procédé à un rajustement de son compte, ce qui lui a permis d'obtenir un crédit.

Curateur public

Engagement d'honneur respecté

Les faits

M. E avait conclu un engagement d'honneur avec M. H pour s'occuper d' une maison et d'un lot vacant adjacent. Il disait que ces biens appartenaient à la sœur de M. H, qui était sous la protection du curateur public. Il ajoutait qu' il aidait la sœur de M. H depuis de nombreuses années et versait à ce dernier 50 $ par semaine pour qu'il assure les services d' entretien requis. M. H lui avait dit que cet argent lui serait remboursé quand les biens de sa sœur seraient vendus.

Mais M. H est décédé avant la vente des biens et sa sœur était toujours sous la protection du curateur public. M. E a communiqué avec le bureau du curateur public afin de demander un remboursement pour les travaux effectués. Mais le curateur public refusait d'obtempérer à sa demande.

Négociation d'un règlement

Nous avons communiqué avec le curateur public afin d'obtenir des précisions. On nous a dit qu'après avoir examiné la situation, le bureau du curateur public avait conclu que M. E devait être compensé pour les services rendus. Mais il trouvait la somme exigée par M. E assez élevée et a entrepris la négociation d'un règlement directement avec lui. M. E nous a dit qu'il appréciait l'aide que nous lui avions fournie. Il disait qu'il n'aurait jamais reçu d'argent du curateur public sans l'intervention de notre bureau.

Services correctionnels pour adultes

Le courrier doit se rendre

Dans son rapport annuel de 1999, l'ombudsman avait mentionné que le Centre correctionnel de Brandon avait mis fin à sa pratique exigeant que les détenus ouvrent leur courrier privilégié devant le personnel correctionnel, une pratique contraire aux dispositions du règlement sur les services correctionnels. Au moment de rédiger le dernier rapport, le personnel du Centre avait été avisé du changement par voie de communiqué et ce changement avait été inclus dans le Guide du détenu. Le Centre était aussi en train de réorganiser ses ordres permanents de manière à les rendre conformes au règlement. En 2000, le Centre confirmait la modification des ordres permanents.

En 2000, nous avons examiné deux autres plaintes se rapportant à cette question.

SOMMAIRE DE CAS

Centre correctionnel de Portage

Le Centre juge à propos d'établir ses propres règles contraires au règlement

Un détenu affirmait que le personnel correctionnel du Centre correctionnel de Portage avait ouvert la lettre d'un avocat. Le règlement sur les services correctionnels précise pourtant que le courrier provenant d'un certain nombre de sources, comme les membres de l'Assemblée législative ou du Parlement, la Commission des droits de la personne du Manitoba, l'ombudsman et le conseiller juridique, est considéré comme privilégié.

Le directeur du Centre correctionnel de Portage nous a informés qu'on avait l'habitude d'ouvrir le courrier envoyé au conseiller juridique ou par lui en présence du détenu, afin de vérifier s'il contenait des objets interdits (p. ex. argent que la famille du détenu peut lui envoyer par l' entremise du conseiller juridique, courrier adressé à l'avocat mais destiné à un tiers, courrier envoyé dans des « enveloppes officielles » provenant de tiers, déclarations de témoins postées par l'avocat).

Nous avons abordé cette question avec le directeur des services correctionnels pour adultes. Celui-ci était d'accord avec le directeur de l'établissement. Il considérait que la pratique était fondée sur des préoccupations légitimes et trouvait que les dispositions du règlement sur les services correctionnels autorisant la fouille et saisie des biens du détenu dans certaines circonstances la justifiaient. Nous avons noté cependant que cette fouille n'était permise qu'en accord avec le règlement.

On laissait entendre aussi que l'ouverture du courrier envoyé au conseiller juridique ou par lui ne violait pas le secret professionnel de l'avocat, parce que le contenu de la correspondance n'était pas lu. Nous avons toutefois noté que le règlement stipulait clairement que le personnel correctionnel n'avait pas le droit d'inspecter ou de lire les renseignements confidentiels. Le directeur concédait que dans la pratique adoptée par le Centre correctionnel de Portage, le courrier privilégié n'était pas lu mais qu'il était inspecté.

L'échange de documents d'information dans le but d'intimider des témoins avait déjà fait l'objet d'un protocole en collaboration avec l'Association du Barreau. Mais les autres sources de préoccupation n'avaient pas été soulevées avec l'Association du Barreau ou la Société du Barreau du Manitoba. Nous n'étions donc pas en mesure de conclure que le ministère avait fait tous les efforts nécessaires pour répondre aux questions soulevées.

Le ministère n'a pu nous fournir aucun document qui aurait pu être consulté pour évaluer l'ampleur du problème sur lequel il appuyait sa position.

Les règlements l'emportent sur la politique divisionnaire et les ordres permanents de l'établissement

Cependant, le règlement sur les services correctionnels renferme des dispositions qui répondent à certaines sources de préoccupation. Il permet la retenue du courrier privilégié qui entre, s'il soulève des doutes, afin d'en vérifier l'authenticité. De même, le courrier à expédier adressé à une source privilégiée mais mal adressé peut être retenu jusqu'à ce que l'adresse soit corrigée.

Malgré les nombreuses sources de préoccupation soulevées et les facteurs considérés, nous n'en avons pas moins conclu que la pratique consistant à inspecter le courrier envoyé au conseiller juridique ou par lui était contraire au règlement.

Après avoir été informé de notre conclusion, le directeur adjoint des services correctionnels pour adultes a avisé tous les établissements correctionnels provinciaux pour leur dire que tous les documents privilégiés, y compris la

correspondance juridique, ne devait pas être lue ou inspectée. Dans son avis, il a souligné que les règlements avaient force de loi et l'emportaient sur la politique divisionnaire et les ordres permanents de l'établissement.

Enfin un règlement... ou presque

La directive concernant le courrier privilégié a été envoyée à l'ensemble des établissements correctionnels en octobre 2000. Cependant, une dizaine de jours après l'envoi de cette directive, nous avons reçu une autre plainte à ce sujet d'un détenu du Centre correctionnel de Headingley, dont les détails sont fournis ci-après.

Centre correctionnel de Headingley

Un membre du personnel s'excuse d'avoir ouvert du courrier privilégié

La plainte

M. D., un détenu du Centre correctionnel de Headingley, a communiqué avec nous en octobre 2000 pour nous dire qu'un agent de correction (AC) avait ouvert en sa présence une lettre que notre bureau lui avait adressée. Il avait pourtant dit à l'AC qu'il ne pouvait ouvrir la correspondance avec le bureau de l'ombudsman, mais en vain. M. D avait appris en discutant avec notre personnel que notre correspondance est considérée comme confidentielle et que personne dans l'établissement n'était autorisé à l'ouvrir. Il a donc communiqué avec nous pour déposer une plainte.

Ce que dit la Loi

Tel que mentionné dans le cas précédent, la Loi sur les services correctionnels stipule clairement que la correspondance établie entre un détenu et l'ombudsman provincial ne peut être inspectée ou lue par un agent de correction.

Le résultat

À la lumière de son enquête, le directeur nous a informés que l'AC avait reconnu avoir ouvert la correspondance de notre bureau en présence du détenu. Le chef d'unité a abordé la question avec l'AC et lui a dit que cette façon de faire ne convenait pas. On nous a rapporté que l'AC s'était excusé et qu'il avait promis de ne plus recommencer. On nous a aussi dit qu'à la prochaine réunion de l'équipe, le chef d'unité passerait en revue la marche à suivre à l'égard des renseignements privilégiés et confidentiels afin de s'assurer que l'ensemble du personnel est au courant des prescriptions juridiques s'y rapportant.

Des excuses

Nous avons discuté des résultats de nos démarches avec M. D, qui nous a confirmé que l'AC lui avait présenté ses excuses.

*** Un dernier mot au sujet de la correspondance privilégiée ***

Nous avons cherché à savoir comment il se faisait que cette dernière plainte ait été déposée à notre bureau, alors qu'une directive venait d'être envoyée à l'ensemble des établissements correctionnels provinciaux. On nous a dit qu'il fallait laisser le temps aux nouvelles directives ou ordonnances de se rendre jusqu'aux chefs d'unité et au personnel correctionnel. Dix jours s'étaient écoulés entre l'émission de la directive et la réception de la nouvelle plainte. Nous n'étions pas d'avis qu'on avait passé outre à la directive. Il n'en demeure pas moins que le respect du caractère confidentiel de la comm unication privilégiée est un droit qu'il faut respecter et protéger.

La confidentialité de la communication privilégiée est un droit qu'il faut respecter

Nous n'avons reçu aucune autre plainte à ce sujet. Souhaitons qu'avec la directive, ce problème récurrent a été réglé une fois pour toutes.

SOMMAIRE DE CAS

Centre correctionnel de Headingley

Demande de soins dentaires ignorée
Pendant combien de temps un détenu peut-il souffrir?

Les faits

M. M a communiqué avec nous un vendredi pour nous dire qu'un mois et demi plus tôt, un dentiste lui avait soigné une dent et lui avait dit qu'il comptait le voir de nouveau. Mais M. M n'a pu revoir le dentiste malgré ses nombreuses requêtes au sujet de ses maux de dents. Quand il a communiqué avec nous, il prenait des médicaments antidouleur mais sans grands résultats. Il craignait que sa dent ne devienne infectée.

Ce qui s'est passé

Quand nous avons abordé la question avec une infirmière de l'unité médicale, on nous a dit qu'aucun nouveau médicament ne pouvait être prescrit avant que le dentiste n'ait vu M. M, ce qui prendrait environ quatre jours si le dentiste avait le temps de l'examiner. L'infirmière nous a dit que si certains détenus ne pouvaient voir le dentiste aussitôt, c'est parce qu'il était engagé par contrat et ne travaillait à l'établissement que sur une base ponctuelle. Des priorités étaient établies et le dentiste voyait les cas nécessitant une attention immédiate en premier lieu, puis les autres si le temps le permettait.

Nous avons communiqué avec le directeur de l'établissement pour lui parler du sujet de préoccupation de M. M. Le directeur a demandé aux infirmières d'augmenter la médication de M. M pour le week-end et de fixer en son nom un rendez-vous avec le dentiste le plus tôt possible. M. M a vu le dentiste le lundi, qui lui a prescrit des antibiotiques pour enlever l'infection. Le dentiste lui a aussi prescrit un nouveau médicament antidouleur et lui a dit qu'une fois l'infection enlevée, il lui arracherait la dent.

SOMMAIRE DE CAS

Centre correctionnel de Headingley

Où sont les infirmières?

La plainte

Nous avons reçu une lettre signée par 29 détenus du Centre correctionnel de Headingley qui se plaignaient de négligence de la part du personnel infirmier. Ils écrivaient que les infirmières de l'unité médicale n'effectuaient pas de rondes dans leur secteur. Ils s'inquiétaient du fait de ne pouvoir parler de leurs problèmes de santé avec les infirmières. Si des médicaments étaient prescrits, un délai s'écoulait avant qu'ils ne parviennent à destination, ce qui causait des douleurs inutiles. Les détenus nous ont informés que cette situation durait depuis six semaines et nous demandaient de les aider à la corriger.

Résultats obtenus

À la suite de notre enquête, la direction du Centre s'est réunie et en est venue à la conclusion que les infirmières devraient effectuer des rondes au moins une fois par jour. Il semblait y avoir de la confusion entre les infirmières et le personnel correctionnel par rapport à qui devait ramasser les boîtes de médicaments vides et les remettre à l'unité médicale. Quand l'unité médicale recevait les boîtes vides, elle devait renouveler la prescription au besoin. Le directeur a donc émis une directive à l'effet que c'était le personnel correctionnel qui devait ramasser les boîtes de médicaments vides et les remettre à l'unité médicale. Les infirmières renouvelleraient ensuite les prescriptions au besoin. Une fois cette source de

confusion réglée, l' on s'attendait à ce que les détenus reçoivent leurs médicaments plus rapidement. Cette mesure semble avoir réglé le problème des détenus.

Centre de détention provisoire de Winnipeg

SOMMAIRE DE CAS

Trop longtemps assis sur une chaise de contention

La situation

M. L, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg, avait communiqué avec notre bureau pour se plaindre qu'il avait été confiné à une chaise de contention pendant plus de neuf heures. Il disait qu'on ne lui avait pas permis d'aller aux toilettes et accusait le personnel de l'avoir laissé sur la chaise délibérément, même après qu'il eut retrouvé son calme.

Ce que nous avons fait au départ

Nous avons examiné la documentation au dossier de M. L se rapportant à la situation, les consignes du Centre ayant trait à l'utilisation de la chaise de contention, et la politique des Services correctionnels pour adultes ayant trait au matériel de contention et de répression des émeutes. Les consignes stipulent que le personnel doit vérifier l'état du détenu confiné sur sa chaise au moins toutes les 20 minutes et ne pas le laisser plus de deux heures. Les consignes indiquent aussi que la chaise devrait être utilisée conformément aux instructions du fabricant.

Le Centre a confirmé le récit de M. L. Cependant, il ne semblait y avoir aucun document faisant état des vérifications qui devaient avoir lieu toutes les 20 minutes ou des raisons pour lesquelles on l'avait confiné à sa chaise si longtemps.

La position du Centre

Le Centre nous a informés que M. L causait continuellement des problèmes à la direction et qu'il n'avait rien changé à son comportement plusieurs heures après son confinement. À la suite de notre intervention, le Centre a modifié ses consignes. L'on s'attendait dorénavant à ce que la vérification de l'état des détenus confinés se fasse toutes les 30 minutes (au lieu de toutes les 20 minutes), de façon à ce qu'elle coïncide avec les rondes. On a également ajouté une disposition à l'effet que le responsable des opérations du quart de travail puisse autoriser le confinement à la chaise plus de deux heures. Cette autorisation devrait être accompagnée d'une évaluation médicale et de la documentation nécessaire. Le Centre reconnaissait ne pas avoir respecté ses consignes dans le cas de M. L, mais ajoutait que le personnel s'y conformait en général. On croyait que le changement de politique aurait pour effet de corriger la situation.

Ce que nous avons fait ensuite

Nous avons étudié la situation avec le personnel des Services correctionnels pour adultes, afin de clarifier la politique provinciale qui serait en vigueur dans tous les établissements correctionnels de la province.

Un détenu est demeuré sur une chaise de contention sept heures de plus que le nombre d'heures prescrites dans les instructions du fabricant

Position des Services correctionnels pour adultes

Après avoir étudié la question, le directeur général des Services correctionnels pour adultes trouvait que les modifications aux consignes du Centre établissaient clairement les lignes directrices se rapportant aux circonstances exceptionnelles au cours desquelles la chaise pouvait être utilisée pour une période prolongée. Il trouvait aussi que les exigences relatives à la documentation étaient clairement définies. Il ajoutait que le confinement prolongé sur la chaise visait à contrer les risques de violence et d'automutilation, et que les vérifications toutes les 30 minutes étaient là

pour s'assurer que le détenu cesse d'être immobilisé aussitôt que possible après qu'il eut commencé à se calmer.

Après un examen plus approfondi

Cette politique semait des doutes dans notre esprit. En examinant les instructions du fabricant, nous avons noté qu'elle comprenait une mise en garde à l'effet que les détenus ne devaient pas être laissés sur la chaise plus de deux heures à la fois et qu'il fallait les surveiller et leur fournir un traitement médical le cas échéant. Les instructions contenaient aussi un avertissement à l'effet que l'utilisation de la chaise sans avoir lu et compris les instructions au préalable pouvait causer des blessures ou la mort.

Nous en avons parlé avec le personnel des Services correctionnels aux adultes, qui se posait aussi des questions par rapport aux instructions du fabricant et à la politique adoptée qui y dérogeait. On était d'avis que la politique relative à l'utilisation de la chaise devrait être conséquente dans tous les établissements de la province. On avait donc l'intention de soulever la question à une réunion du directeur, en raison de la mise en garde mentionnée dans les instructions du fabricant. On a décidé aussi de communiquer avec le fabricant et d'autres fondés de pouvoir afin de déterminer la meilleure ligne de conduite à suivre.

Au moment d'écrire ces lignes, nous attendions toujours le résultat de ce nouvel examen de la question.

Note importante

Un problème similaire a été soulevé en 2000 au sein des Services correctionnels pour adolescents après qu'un jeune eut été confiné à une chaise de contention pendant plus de deux heures. On a pris les mesures appropriées immédiatement après l'incident. Cependant, nous espérons que l'examen de la politique mentionné dans la partie consacrée aux Services correctionnels pour adultes permettra de régler la question dans l'ensemble des services correctionnels de Justice Manitoba.

SOMMAIRE DE CAS

Centre de détention provisoire de Winnipeg

Établissement de ses propres règles en matière d'isolement

M. K, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg, disait qu'on l'avait placé en isolement à tort, parce que son cas n'avait pas fait l'objet d'une audience du comité de discipline au préalable. Il ajoutait qu'il devait rester enfermé 24 heures par jour et qu'on lui enlevait son matelas tous les matins à 7 heures, pour lui remettre le soir à 23 heures.

Au Centre, on disait que M. K représentait un risque très élevé pour la sécurité. Il était considéré comme hostile et ayant un comportement très négatif et imprévisible. C'est pourquoi on l'avait placé en isolement préventif.

Notre examen

Nous avons examiné la documentation au dossier de M. K ainsi que les ordres permanents du Centre ayant trait à l'isolement des détenus. À la lecture des ordres permanents, il nous apparaissait clair que le chef d'unité ou l'employé de l'unité désigné doit faire une demande auprès du comité de gestion des détenus lorsqu'il songe à placer un détenu en isolement préventif. Cette demande doit être accompagnée d'une formule de transfèrement interne, qui décrit clairement les motifs expliquant le placement en isolement préventif. Il n'y avait cependant aucun document du genre au dossier de M. K.

Ordres permanents ignorés

L'examen de la politique des Services correctionnels pour adultes ayant trait à l'isolement des détenus nous avait aussi permis d' apprendre que les

détenus placés en isolement préventif jouissent des mêmes droits et privilèges que la population carcérale en général, sauf si des conditions spéciales s'appliquent. Par conséquent, M. K aurait dû avoir droit à 30 minutes d'exercices en dehors de sa cellule ou dans la cour extérieure, à des draps et à un matelas, ainsi qu'à ce qui est normalement fourni aux détenus en isolement préventif.

Il nous apparaissait que M. K avait été placé en isolement préventif accompagné de mesures disciplinaires, sans qu'il ait eu droit à une audience du comité de discipline.

Les résultats

Nous avons discuté de la situation avec le directeur du Centre. Après avoir étudié la question, il a admis que le Centre n'avait pas respecté la politique établie. Il nous a informés que certains des détenus du Centre considérés comme particulièrement à risque ont droit à un traitement semblable à celui que M. K a décrit. Le directeur était d'avis que cette pratique faisait en sorte que le Centre devrait adopter une politique qui décrirait clairement ce qu'est un « détenu particulièrement à risque » ainsi que le traitement spécial et les conditions s'appliquant à lui. Il ajoutait que des documents bien précis seraient requis en pareil cas.

La politique

La politique a été élaborée puis transmise à notre bureau. Après son examen, nous nous demandions si les nouveaux ordres permanents respectaient les lignes directrices établies dans la Loi sur les services correctionnels, le nouveau règlement et la politique des Services correctionnels pour adultes ayant trait à l'isolement des détenus.

Les résultats

Nous avons fait part de nos interrogations au directeur qui nous a dit que les ordres permanents seraient examinés et modifiés pour assurer leur conformité avec les obligations législatives. Au moment d'écrire ces lignes, nous attendions toujours une copie de la version révisée des ordres permanents.

Centre de détention provisoire de Winnipeg

SOMMAIRE DE CAS

Isolement persuasif

La situation

M. G, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg, a communiqué avec notre bureau au sujet de son placement au Centre. Il disait qu'on l'avait placé en isolement après qu'il eut refusé d'être transféré au Centre correctionnel de Headingley. Il ajoutait qu'on avait aussi suspendu son droit d'aller à la cantine et ses droits de visite. Il considérait ces mesures comme injustes.

Au Centre, on nous a dit que si un détenu refuse un transfèrement, il est placé habituellement en isolement afin de le convaincre que le transfèrement est à son avantage. Il nous apparaissait que la suspension du droit d'aller à la cantine et des droits de visite se voulait un moyen de pression pour amener le détenu à coopérer et à accepter le transfèrement. Nous avons aussi appris que M. G resterait en isolement pendant 30 jours.

Notre enquête

Après avoir examiné les politiques liées à ce genre de situation, il nous apparaissait que si les Services correctionnels pour adultes avaient une bonne raison de procéder à un transfèrement, ils pouvaient aller de l'avant. Les détenus

étaient alors soit transférés contre leur gré, soit accusés de ne pas avoir obéi aux ordres de l'établissement, ce qui les rendaient passibles d'une sanction du comité de discipline. Dans le cas qui nous intéresse, il semblait que M. G avait été placé en isolement préventif et s'était vu imposer des sanctions sans avoir passé par le comité de discipline, ce qui ne semblait pas conforme à la politique. Nous en avons parlé au directeur.

Résultat

À la lumière de son examen, le directeur nous a dit que cette situation n'aurait pas dû se produire. Il nous a confirmé que la façon de faire habituelle consistait à déposer des accusations contre les détenus ou à procéder à leur transfèrement. Il nous a assurés qu'il informerait l'ensemble du personnel de la marche à suivre appropriée et que pareille situation ne se reproduirait plus.

Services [illegible]aux Manitoba

11 dossiers de plainte reportés à 2000

18 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000

64 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000

20 dossiers de plainte fermés en 2000

Nous avons répondu à toutes sortes de plaintes ayant trait à Transports et Services gouvernementaux Manitoba en raison du nombre important de responsabilités incombant à ce ministère. Certains sujets de préoccupation concernaient la Division des permis et immatriculations. D'autres se rapportaient aux effets de la construction d'une route sur une entreprise ainsi qu'aux dommages à la propriété privée attribuables au matériel de voirie. Nous avons aussi fait enquête sur des sujets de préoccupation liés à la marche à suivre adoptée par l'Organisation des mesures d'urgence.

Notre bureau a également reçu des plaintes au sujet des décisions rendues touchant les permis de conduire et les achats du gouvernement. La retenue des permis pour des raisons médicales et ses effets ont fait l'objet de plusieurs plaintes déposées au bureau de l'ombudsman en 2000. Le ministère s'est montré coopératif en nous fournissant les renseignements nécessaires qui nous ont permis de prêter assistance aux plaignants.

SOMMAIRE DE CAS

Division des permis et immatriculations

Rapports médicaux exigés des conducteurs ayant fait une dépression : atteinte à la vie privée ou garantie de la sécurité routière?

La question en cause

En mars 2000, M. S écrivait pour nous informer qu'en 1993, il avait suivi un cours de conduite qui exigeait un rapport médical au préalable. À l'époque, il prenait des médicaments pour des troubles psychiatriques, ce qui avait été rapporté à la Section des dossiers médicaux de la Division des permis et immatriculations. M. S possédait un permis de classe 1.0, qui l'autorise à conduire toutes les classes de véhicules jusqu'aux semi-remorques, à l'exclusion des motocyclettes et des cyclomoteurs.

Depuis 1993, M. S devait soumettre annuellement un rapport psychiatrique à la Division. Il reconnaissait l'utilité du rapport médical, mais trouvait que le rapport psychiatrique qu'il venait de soumettre constituait une invasion de sa vie privée et n'était pas justifié. Il disait qu'il n'était plus sous médication.

Quelques jours après nous avoir écrit et avant que nous ne commencions à faire enquête sur son cas, M. S a reçu une lettre de la Section des dossiers médicaux l'avisant qu'on avait examiné son dernier rapport psychiatrique et qu'il n'était plus tenu d'en produire d'autres. Cette lettre réglait la question sur le plan pratique, mais M. S a communiqué de nouveau avec nous pour nous demander d'aller de l'avant avec notre enquête, car il croyait avoir été injustement tenu de soumettre des rapports psychiatriques des années durant.

La justification

Nous avons donc demandé à la Division de nous renseigner à ce sujet. Nous avons appris que plusieurs années avant 1993, M. S avait soumis périodiquement des rapports médicaux généraux indiquant qu'il pouvait détenir un permis de classe 1.0. Le rapport déposé en 1993 indiquait que M. S avait eu une dépression et qu'il était sous médication. La politique concernant les titulaires de permis de classe 1.0 dans sa situation mentionnait qu'ils devaient également soumettre périodiquement des rapports psychiatriques, qui pouvaient être remplis par le médecin de famille.

M. S avait été tenu de soumettre périodiquement des rapports psychiatriques de août 1994 à mars 2000. Après réception du rapport psychiatrique de mars 2000, qui indiquait que l'état de M. S continuait d'être stable et qu'il n'avait plus de besoin de médication, on a établi qu'il n 'avait plus à soumettre de rapports psychiatriques.

On nous a également avisés qu'en 1999, la Division avait revu et corrigé sa politique relative aux rapports médicaux. La politique actuelle indique que les titulaires de permis de classe 1.0 ayant souffert de dépression ne sont plus tenus de fournir des rapports psychiatriques, en autant que le médecin traitant mentionne dans le rapport médical général qu'ils peuvent conduire et qu'aucune restriction à cet égard ne soit recommandée. Il est aussi mentionné que les titulaires de permis de classe 1.0 souffrant de dépression grave sont évalués individuellement.

À la lumière des renseignements fournis, nous ne pouvions conclure que les mesures et les demandes de la Division à l'endroit de M. S avaient été déraisonnables. Mais il nous apparaissait que la nouvelle politique variait selon l'état de la dépression et son degré de gravité. Il serait peut-être bon de procéder au traitement des dossiers de tous les conducteurs ayant souffert de dépression de la même façon, et éliminer ainsi l'imposition de coûts additionnels aux conducteurs en ne demandant pas de contre-expertise de psychiatres quand les renseignements fournis par le médecin de famille sont suffisants.

[illegible] et [illegible]

[illegible] gouvernement provincial ayant trait [illegible] adolescents

« Le point de vue des enfants et des adolescents ne pèse pas nécessairement lourd dans le monde des adultes. La présente partie du rapport annuel de l'ombudsman donne un aperçu des plaintes, des sources de préoccupation et des demandes de renseignements ayant trait à des enfants et à des adolescents que nous avons reçues. Notre objectif est de nous assurer que les besoins et les attentes des enfants et des adolescents sont pris en compte par les personnes qui ont le pouvoir d'apporter des changements positifs dans leur vie. »

Barry Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Qu'entend-on par les services à l'enfance et à l'adolescence?

Les enfants et les adolescents sont reconnus comme des éléments de notre société particulièrement vulnérables. Depuis 1985, le bureau de l'ombudsman continue de jouer un rôle de premier plan à l'égard des questions touchant les jeunes manitobains.

Afin d'éviter toute confusion avec le rôle très important tenu par le Bureau du protecteur des enfants, notre bureau a établi ses services à l'enfance et à l'adolescence, ce qui nous permet de faire enquête sur les plaintes concernant des enfants, de surveiller les organismes et les établissements provinciaux qui s'occupent d'enfants, et de faire en sorte que la population en général et les enfants en particulier sachent que nous sommes là pour les aider.

Vue d'ensemble de nos activités ayant trait aux enfants et aux adolescents en 2000

En plus de faire enquête chaque année sur des centaines de plaintes déposées par des citoyens du Manitoba, nous continuons d'accorder un intérêt tout spécial aux questions affectant les enfants et les adolescents de la province.

Nous avons continué de participer au programme de formation du personnel du Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ) et du Centre manitobain de la jeunesse (CMJ). Le personnel de notre bureau assiste souvent à ces séances de formation afin de parler de notre rôle et de notre mandat, ainsi que de la façon dont nous procédons au traitement des plaintes.

Nous avons visité le Centre correctionnel de Milner Ridge, où se trouve Ridge Point, un établissement pour jeunes. Nous avons rencontré les jeunes qui s'y trouvaient ainsi que ceux du CAJ et du CMJ. Nous essayons de rencontrer les jeunes qui se trouvent dans les établissements correctionnels au moins une fois l'an afin de leur faire connaître notre rôle et notre mandat, et de discuter avec eux de leurs sources de préoccupation. Nous avons également visité l'unité Lakewood du CMJ et participé à la journée d'accueil de ce centre.

Au cours de l'année, un représentant du bureau du protecteur des enfants de la Saskatchewan a passé deux jours avec le personnel de notre bureau qui s'occupe des jeunes qui se trouvent dans les établissements correctionnels. On en a profité pour discuter de questions d'intérêt commun ainsi que des différentes

approches adoptées par nos bureaux respectifs pour répondre aux sujets de préoccupation soulevés. En Saskatchewan, le protecteur des enfants a le pouvoir de faire enquête sur les plaintes relatives aux jeunes se trouvant dans les établissements correctionnels. Au Manitoba, c'est l'ombudsman qui détient ce pouvoir.

Du personnel de notre bureau a participé à la journée d'accueil du Bureau du protecteur des enfants du Manitoba, à l'assemblée annuelle du Centre de traitement pour enfants et adolescents et à la remise du prix Ian Logan. Le personnel a également assisté à la 12e conférence annuelle sur les droits de la personne de l'Association d'éducation juridique communautaire, qui avait pour thème les progrès des droits de la personne dans le système judiciaire. Au cours de l'atelier intitulé « Your Rights: A Time to Listen », un porte-parole de Aide à l'enfance – Canada et des défenseurs des jeunes à l'échelle locale ont parlé de questions d'actualité et de sources de préoccupation d'ordre juridique.

Nous avons tenu une réunion avec le directeur général intérimaire des Services de protection et de soutien pour les enfants du ministère des Services à la famille et du Logement. Nous avons discuté de nos rôles respectifs ainsi que des enquêtes de notre bureau concernant le ministère, de façon à faciliter les choses et à les régler plus rapidement.

Nous avons aussi rencontré le personnel de la Manitoba Association of Parent Councils Advocacy Project, pour discuter du rôle de l'ombudsman et de sa compétence dans le secteur de l'éducation. Plus de renseignements à ce sujet se trouvent dans la partie du présent rapport annuel consacrée à Éducation et Formation professionnelle Manitoba.

Plaintes et demandes de renseignements ayant trait à des enfants et à des adolescents en 2000

En 2000, nous avons reçu en tout 57 plaintes officielles ayant trait à des enfants et à des adolescents, qui touchaient les ministères et organismes suivants :

Justice (28)
Services à la famille et Logement (22)
Société d'assurance publique (2)
Écoles (2)
Conservation (1)
Santé (1)
Affaires personnelles (1)

Nous avons également reçu 160 demandes de renseignements téléphoniques à propos des ministères et organismes suivants :

Services à la famille et Logement (91)
Écoles (31)
Justice (21)
Santé (5)
Affaires personnelles (5)
Société d'assurance publique (3)
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse (1)
Ministères et organismes du gouvernement fédéral (1)
Finances (1)
Municipalités (1)

En 2000, nous avons répondu à 21 demandes de renseignements téléphoniques ayant trait à des adolescents et à Justice Manitoba. Nous avons aussi fait enquête sur 28 plaintes concernant des jeunes et le système de justice :

Centre Agassiz pour la jeunesse (13)
Centre manitobain de la jeunesse (10)
Centre correctionnel de Portage (1)
Services de probation (1)
Bureau du shérif (1)
Enquêtes initiées par l'ombudsman (2)

Les plaintes reçues en 2000 se rapportaient à un jeune qu'on avait mis sur une chaise de contention plus d'heures qu'il ne le fallait (les renseignements relatifs à cette plainte sont fournis dans la partie consacrée à Justice Manitoba); au comportement déplacé d'un membre du personnel; au traitement jugé injuste de la part du personnel; au maintien en incarcération jugé injuste; au placement en isolement sans sortie à l'extérieur; au refus de fournir des lunettes; au refus d'accorder des coupes de cheveux; au manque de chauffage; et à la qualité et à la quantité insuffisantes des aliments servis.

Les dossiers ouverts par l'ombudsman de sa propre initiative se rapportaient à l'incarcération de jeunes dans des établissements correctionnels en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* ainsi qu'à l'utilisation de l'unité à sécurité maximale du Centre Agassiz pour la jeunesse.

SOMMAIRE DE CAS

Justice – Dossier ouvert par l'ombudsman

Sécurité des jeunes : à quand les changements?

Pour la troisième année consécutive, nous faisons ici état de questions de sécurité entourant le placement de jeunes toxicomanes au Centre manitobain pour la jeunesse.

Une adolescente nous avait adressé une plainte à propos de son séjour au Centre manitobain pour la jeunesse. Elle avait suivi un traitement à l'hôpital pour toxicomanie. Après sa sortie, on l'avait incarcérée au Centre en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* (LDPEE).

Combien d'années doivent s'écouler avant qu'un changement ne se produise?

Notre examen du dossier nous a permis d'apprendre que les jeunes incarcérés en vertu de cette loi pour des causes non criminelles se retrouvaient habituellement au Centre, ce qui engendrait des problèmes de surpopulation et de sécurité. En 1996-1997, les Services correctionnels du Manitoba avaient soulevé la question avec le Service de police de Winnipeg, mais sans résultat. Tous s'entendaient toutefois pour dire qu'une solution de rechange était nécessaire. L'ombudsman trouvait que le Centre n'était pas un lieu propice à la désintoxication des jeunes. À la lumière de notre intervention, les Services correctionnels ont décidé de reprendre les discussions avec la Ville de Winnipeg et son service de police.

La suite

Nous avons surveillé les progrès accomplis par le ministère à cet égard tout au long de 1999. En mai, nous avons écrit au sous-ministre adjoint responsable des

services correctionnels pour lui faire part de nos préoccupations. Tout en appréciant les efforts déployés par ses fonctionnaires pour régler la question, nous trouvions qu' une solution de rechange s'imposait et vite. Il nous apparaissait que la poursuite du placement de jeunes au Centre en vertu de la LDPEE mettait souvent le personnel et les résidents dans des situations à risque. La question a été portée à l'attention du sous-ministre de la Justice ainsi que des sous-ministres de la Santé et des Services à la famille. Au moment d'écrire le rapport annuel de 1999, nous avions été avisés que des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille s'étaient réunis et collaboraient ensemble à la recherche d'un autre lieu où placer les jeunes incarcérés en vertu de la LDPEE.

La mise à jour

En 2000, des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille et du Logement ont demandé à des organismes qui seraient prêts à loger des jeunes devant être incarcérés en vertu de la LDPEE à faire des soumissions.

Centre manitobain pour la jeunesse

Douze résidents s'adressent à l'ombudsman au sujet d'un membre du personnel

Une plainte collective

Nous avons reçu une lettre signée par douze résidents d'un pavillon du Centre manitobain pour la jeunesse. Ces résidents se plaignaient de la conduite d'un membre du personnel qui, à leur avis, ne répondait pas à leurs demandes d'aide et se comportait d'une façon qu'ils jugeaient déplacée dans ses échanges avec eux.

Ce qui s'est passé

Nous avons fait état des préoccupations au directeur du Centre, sans dévoiler les noms des résidents qui les avaient exprimées. Nous avons dit au directeur qu'elles provenaient d'un certain nombre de résidents d'un pavillon en particulier.

Au cours de l'enquête qui a suivi, le surveillant du pavillon a interrogé personnellement chacun des 17 résidents qui s'y trouvaient à ce moment-là. De ce nombre, 12 ont indiqué qu'ils étaient très bien et qu'ils n'avaient rien à redire sur le personnel. Quelques résidents ont exprimé des réserves au sujet d'un employé à temps partiel, que le Centre a prises en compte. Plusieurs résidents avaient des réserves similaires au sujet de la personne ayant fait l'objet de la plainte envoyée à notre bureau. On affirmait notamment que cette personne passait trop de temps au téléphone et devant l'ordinateur et que cela faisait en sorte que les résidents ne recevaient pas l'aide désirée quand ils en avaient besoin.

Le surveillant et le directeur ont rencontré l'employé pour discuter avec lui des questions ayant été soulevées. Il a admis passer beaucoup de temps au téléphone, mais que ses appels étaient pour la plupart liés au travail. On a convenu qu'il devrait essayer de limiter ou de mieux répartir le temps qu'il passait au téléphone et devant l'ordinateur quand il était de service. Quant aux commentaires que les résidents trouvaient déplacés et blessants, il les voyait comme des tentatives de recourir à l' humour dans une situation donnée, mais que cela prendrait fin étant donné la réaction des résidents.

Ce qui s'est passé ensuite

Dans le but de savoir si la question du comportement avait été réglée, nous avons rencontré personnellement un certain nombre de résidents du pavillon. Aucun des résidents qui avaient envoyé la lettre à notre bureau ne s'y trouvaient encore au moment de ces rencontres. La plupart avaient été mis en liberté. Les autres avaient été transférés ailleurs.

Pendant nos rencontres avec les résidents, nous en avons profité pour leur parler de notre rôle et de nos fonctions et leur demander s'ils avaient des questions ou des préoccupations dont ils voulaient nous faire part. La conduite de l'employé qui avait fait l'objet de la plainte initiale semblait encore soulever des doutes chez certains résidents. Nous en avons parlé au surveillant adjoint. Les responsables du Centre en ont été surpris car ils croyaient que la question avait été réglée. Ils ont accepté de surveiller la situation et de répondre à tout autre sujet de préoccupation soulevé par les résidents.

Au moment d'écrire ces lignes, le comportement de l'employé n'a fait l'objet d'aucune autre plainte à notre bureau ou auprès du Centre.

Centre Agassiz pour la jeunesse

Un membre du personnel exagère

La plainte

Neuf résidents du Centre Agassiz pour la jeunesse ont envoyé une lettre à notre bureau pour se plaindre du comportement d 'un membre du personnel.

Les jeunes qui sont incarcérés ne peuvent régler eux-mêmes les petits et les grands problèmes qui les touchent.

Si personne n 'intervient, certains problèmes perdurent.

> Les résidents se sont plaints du fait qu'un membre du personnel leur a dit que s'ils ne changeaient pas, ils finiraient par se retrouver dans un établissment pour adultes où ils seraient violés. Les résidents trouvaient ce commentaire offensant. Les jeunes disaient aussi que l'employé mangeait des aliments qui devaient être distribués aux résidents.

Ce qui s'est passé

Nous avons fait enquête auprès du Centre. Nous avons aussi abordé le sujet avec le principal intéressé, qui nous a dit qu'il cesserait de faire ce genre de commentaires. Il a également reconnu avoir pris des aliments mais que cela ne se reproduirait plus. Le Centre a modifié sa façon de procéder à la distribution des aliments et surveillait la situation.

Nous avons parlé avec un des résidents qui était aussi porte-parole de notre groupe de plaignants. Il nous a confirmé que l'employé avait changé et que son comportement n'était plus déplacé. Le problème semble donc avoir été réglé.

Centre Agassiz pour la jeunesse

Y a-t-il quelqu'un?

La plainte

Plusieurs résidents du Centre Agassiz pour la jeunesse s'étaient plaints auprès du personnel que leurs chambres étaient froides et que l'eau de la douche était trop chaude ou trop froide. Ils avaient l'impression qu'on ne les avait pas écoutés car deux semaines plus tard, la situation ne s'était pas améliorée. Un des résidents a appelé à notre bureau pour qu'on l'aide à corriger la situation.

Ce qui s'est passé

Nous avons communiqué avec le directeur adjoint du Centre. Il nous a dit qu'il n'avait pas entendu parler de ces problèmes mais qu'il vérifierait la situation.

Nous avons appris par la suite que les résidents qui avaient froid le matin avaient reçu des chandails en coton ouaté. Services gouvernementaux a vérifié la température à différents endroits pour constater qu'elle restait dans les limites acceptables. Le personnel a également demandé aux résidents de faire couler l'eau avant de prendre leur douche, car les tuyaux avaient tendance à refroidir.

La situation perdure

Nous avons communiqué ensuite avec notre plaignant pour savoir si la situation s'était améliorée. Il nous a dit qu' il faisait plus chaud dans les chambres mais que la température de l'eau était encore trop chaude ou trop froide.

Résolution

Nous avons communiqué de nouveau avec le directeur adjoint. Il nous a confirmé par la suite que la température de l'eau demeurait erratique. On a appelé un plombier qui a corrigé le problème en remplaçant la valve mélangeuse et la tuyauterie. Cette mesure semblait avoir réglé le problème car notre plaignant nous a dit que la température de l'eau s'était stabilisée.

Centre Agassiz pour la jeunesse

Le Centre ne voit pas le problème clairement : pas d'examen de la vue avant l'intervention de l'ombudsman

Un jeune du Centre Agassiz pour la jeunesse se plaignait d'avoir de la difficulté à lire parce qu'il avait besoin de lunettes.

Les faits

Un résident du Centre a communiqué avec notre bureau pour nous dire qu'il avait fait part au personnel du Centre qu 'il ne voyait pas bien, surtout en lisant, et qu'il avait besoin de lunettes. Mais il avait l'impression que le personnel ignorait sa demande. Le résident ajoutait qu'il devait suivre des cours au Centre, mais qu'il avait de la difficulté à faire ses travaux scolaires en raison de ses problèmes de vision. Il nous a demandé de l'aider à obtenir des lunettes.

Ce qui s'est passé

Nous avons communiqué avec le Centre pour lui faire part de la source de préoccupation. La politique du Centre stipule que chaque nouveau résident doit passer un examen de la vue. Si les résultats du test de vision sont inférieurs à 20 sur 30 pour les deux yeux, le Centre fournira des lunettes au jeune. Mais notre résident n 'avait pas passé d'examen. Lorsque ce fait a été connu, le résident a passé l'examen en question et on a établi qu'il avait besoin de lunettes. On l'a envoyé voir l'optométriste et il a obtenu des lunettes.

Bureau du shérif

Entrée au palais de justice dans des conditions dégradantes

Nous avons reçu une lettre de Mme B déposée au nom de son fils. Une de ses sources d'inquiétude concernait la façon dont on avait escorté son fils adolescent du Centre Agassiz pour la jeunesse au palais de justice.

Données historiques

Mme B disait que son fils était incarcéré à Portage-la-Prairie, au Centre Agassiz pour la jeunesse. Il devait comparaître à Selkirk. Lorsqu'ils ont transporté le jeune en direction du palais de justice, les officiers du shérif lui avaient mis des menottes et des entraves. À son arrivée au palais de justice de Selkirk, l'escorte du

jeune est passée par l'entrée principale de l'immeuble, puis a emprunté le corridor menant à la salle d'audience. Mme B nous a dit qu'il existait une entrée latérale dont on se servait habituellement pour pénétrer dans l'immeuble. Elle trouvait qu'on avait manqué de respect envers son fils et se demandait si le traitement qu'il avait reçu était dû au fait qu'il était Autochtone.

Réponse du ministère

Nous avons écrit au directeur général des Tribunaux régionaux pour lui faire part des préoccupations de M me B. On nous a avisés que la politique du ministère exigeait que l'on passe des menottes et des entraves à tous les délinquants escortés, qu'il s'agisse d'adultes ou d'adolescents. Nous avons également appris que les officiers qui avaient escorté le jeune contrevenant n 'avaient jamais été à Selkirk avant. Quand ils sont arrivés au palais de justice, ils ont constaté que les espaces de stationnement réservés au shérif et à la police sur le côté de l'immeuble étaient occupés. Ces espaces de stationnement sont situés près de la porte de la cellule de détention provisoire, afin de faciliter l'accès à l'immeuble par un endroit sûr qui n'est pas public. Les officiers se sont donc rendus de l'autre côté de l'immeuble et sont passés par l'entrée principale pour se rendre dans la salle d'audience.

Le directeur général nous a dit que les officiers concernés avaient été informés qu'à l'avenir, si les espaces de stationnement réservés étaient occupés, ils devront garer leur véhicule juste derrière. Le directeur général a ajouté qu'après avoir examiné la situation, il croyait que la décision d'utiliser l'entrée principale n'avait rien à voir avec le fait que le fils de la plaignante était Autochtone.

Des excuses

Quand nous avons expliqué de quoi il en retournait à Mme B, elle nous a dit qu'elle était encore en colère et qu'on lui devait des excuses. Tout en étant d'avis que rien ne laissait croire à un écart de conduite ou à des mauvais traitements, le directeur général était prêt à présenter des excuses pour les inconvénients que la situation a pu causer à la famille. Le ministère a rédigé une lettre d'excuses, tout en indiquant que la question avait été abordée avec le personnel et qu'à l'avenir, toutes les escortes emprunteraient l'entrée latérale de l'immeuble.

renseignements visant Logement

En 2000, nous avons répondu à 91 demandes de renseignements téléphoniques ayant trait à des jeunes et avons fait enquête sur 22 plaintes officielles. La plupart de ces plaintes concernaient Services à la famille et Logement. Les plaintes que nous avons reçues se rapportaient à l'intervention ou à l'absence d'intervention des offices des services à l'enfant et à la famille, à l'entrée d'un nom dans le registre concernant les mauvais traitements, et aux biens d'une jeune fille qui ne lui ont pas été retournés à sa sortie d'un établissement. Nous avons également ouvert trois dossiers dans le but de superviser les enquêtes ayant trait à la mort d'un enfant en famille d'accueil. L'ombudsman a ouvert un dossier de sa propre initiative afin d'examiner les droits d'accès et les droits parentaux quand des enfants sont placés en vertu d'une entente de placement volontaire, ainsi que les services offerts par les organismes aux parents qui n'ont pas la garde.

Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg

SOMMAIRE DE CAS

Faut-il aller en cour avant de recevoir un traitement juste par les services à l'enfant et à la famille?

La plainte initiale

Mme L, qui représentait M. B, a communiqué avec nous en 1998 pour se plaindre de la conduite de Mme C, une ancienne travailleuse sociale de l'Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (l'Office). En gros, Mme L et M. B trouvaient que la façon dont Mme C avait agi à l'endroit de M. B était déplacée. Ils avaient l'impression que la travailleuse sociale avait décidé de défendre la cause de Mme B sans avoir examiné les faits objectivement.

Les plaignants nous avaient fait part de leurs sources de préoccupation et de leurs questions en détail. Ils croyaient que l'Office devait remédier à la situation. Ils s'interrogeaient sur la façon d'agir de l'Office ainsi que de la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction), ce qui a entraîné un examen indépendant du dossier. Les plaignants trouvaient que le rapport rédigé à la suite de cet examen n'abordait pas toutes les questions et nous ont demandé de les aider à obtenir des éclaircissements avant que l'affaire ne soit portée devant un tribunal.

Ce que nous avons fait

Nous avons pu obtenir des éclaircissements de l'Office ainsi que des réponses à certaines des questions soulevées. Cependant, la question de la conduite de Mme C demeurait sans réponse. À l'Office, on nous a dit qu'on approuvait la conduite de Mme C dans cette affaire. Puisque M. B était représenté par une avocate, on était d'avis que ses sources de préoccupation à l'endroit de Mme C devaient être entendues par un tribunal. L'affaire étant portée devant un tribunal, nous étions limités dans notre examen du dossier.

Décision du tribunal

En mai 1999, le juge a parlé des sources de préoccupation concernant Mme C dans son jugement :

> *(106) Comme directrice responsable des cas de mauvais traitements, Mme C devait donner des opinions et des conseils de façon objective. En tant que conseillère de Mme B, elle considérait qu'elle devait être « de son côté ». Mais Mme C a tellement confondu ces rôles que je crois qu'elle a perdu son objectivité. Pendant les procédures de garde, elle a rédigé des rapports publics qui ont été déposés au tribunal au nom de l'Office au sujet des compétences parentales de Mme B, qui allaient à l'encontre de sa propre opinion sur la stabilité mentale de Mme B. Officieusement, dans le rapport d'étape, elle envisageait la possibilité que l'enfant ne se retrouve dans le même état qu'au moment de l'appréhension. Cependant, Mme C a omis d'en parler dans ses rapports aux conseillers juridiques des parties, parce qu'elle ne croyait pas que la santé mentale de Mme B entrait en jeu dans les procédures de garde, une affirmation que je trouve incroyable. Les actions de Mme C m'apparaissent comme si elle avait voulu être juge, jurée et exécutrice de la relation entre Mme B et sa fille. Ses actions ont aggravé une situation déjà équivoque. Son analyse des faits laisse transparaître une étroitesse d'esprit qui nuit à l'Office et à sa réputation. Je n'accorde aucune crédibilité à sa preuve.*
>
> *(107) Dans les procédures de garde, les tribunaux obtiennent souvent des renseignements des Services à l'enfant et à la famille qui sont normalement considérés comme fiables et objectifs. Ce que je crains le plus, c'est que la preuve qui a été déposée au tribunal par Mme B et ses déclarations sous serment quand*

elle était directrice responsable des cas de mauvais traitements n'étaient pas objectives et entraient en contradiction avec les faits essentiels.

Nouvelle plainte

À la suite du jugement rendu, Mme C et M. B ont communiqué avec nous. Ils déploraient un manque de responsabilité interne dans cette affaire et voulaient s'assurer que les allégations relatives à la conduite, aux déclarations trompeuses et au caractère mensonger soient réglées sans que la famille n 'ait à subir une action en justice. Ils disaient qu'une prise de responsabilité à l'interne pourrait peut-être résoudre des questions qui engendreraient des coûts financiers et affectifs élevés si elles étaient entendues par un tribunal. Ils ne voulaient pas non plus que d'autres personnes n'aient à subir ce genre de situation.

Nous avons donc communiqué de nouveau avec l'Office et la Direction. Nous nous sommes renseignés sur les mesures qui avaient été prises ou que l'on comptait prendre à la lumière du jugement récent.

Le résultat

En réponse à notre demande d'éclaircissements, l'Office a commandé une seconde étude indépendante du cas.

L'étude a pris fin en mars 2000. L'Office et la Direction étaient en principe d'accord avec le rapport de l'étude et appuyaient les conclusions et les recommandations relatives à la dotation en personnel, à la politique et aux procédures. Voici la liste des recommandations tirées de l'étude indépendante, accompagnées de la réponse de la Direction.

La position organisationnelle doit être claire, distincte et ne pas porter à confusion. Chacun doit savoir exactement de quoi il est responsable et envers qui.

En janvier 1998, l'Office a enclenché un processus de planification stratégique qui a mené à une réorganisation du personnel conforme à la structure de gestion fonctionnelle nécessaire à la prestation des principaux services. En septembre 1999, les membres du personnel de l'Office ont été assignés à leurs nouveaux postes et l'Office a entrepris la mise en œuvre d'un modèle de prestation de services fondé sur un programme. Le transfert des dossiers était chose faite à la fin de l'année civile. Les fonctions du programme, la configuration des services, la dotation en personnel et la répartition des fonctions ont été définies dans le cadre du plan de réorganisation de la gestion du programme de l'Office, ce qui a permis d'assumer une plus grande responsabilité et d'améliorer la communication entre le personnel de surveillance de l'Office et les cadres supérieurs.

Le juge trouvait que la travailleuse sociale voulait être « juge, jurée et exécutrice »

Les descriptions de poste doivent être claires et bien définies, peu importe le rôle assumé au sein de l'organisme, et la charge de travail doit pouvoir se gérer d'une façon réaliste. Quant au poste de directeur responsable des cas de mauvais traitements, il doit être autonome au chapitre de la coordination, de la consultation, de la formation et de la supervision du personnel désigné.

L'Office a passé en revue ses descriptions de poste et a créé un poste d'adjoint au directeur de programme chargé de coordonner le service d'admission des victimes de mauvais traitements et le travail des deux superviseurs de l'unité responsables des cas de mauvais traitements. De plus, un poste de coordonnateur a été créé afin d'encadrer les enquêtes en cours sur les cas de mauvais traitements. Les directeurs et les superviseurs assurent l'administration et la supervision et ne fournissent pas de services de première ligne.

Des services en ressources humaines ont été créés afin de superviser les questions relatives au personnel et de s'assurer que des évaluations du rendement sont effectuées sur une base annuelle.

Les auteurs de l'étude recommandent fortement une façon plus équilibrée d'évaluer tous les membres de la famille. Quand des allégations sont rapportées, des possibilités de soutien et de traitement devraient être offertes à tous les membres de la famille, que la question de la garde et du droit d'accès soit soulevée ou non. Le présumé contrevenant et son réseau devraient être inclus dans ce processus. La façon de procéder aux enquêtes sur les cas de mauvais traitements établie dans la région du Sud-Ouest du territoire desservi par l'Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg constitue un pas dans la bonne direction. La coordonnatrice intérimaire responsable des cas de mauvais traitements à l'Office, signale que cette façon de procéder est devenue la pratique courante et nous félicitons l'Office d'avoir choisi cette voie.

Tel qu'indiqué dans le rapport, l'Office cherche à trouver une façon plus équilibrée d'assurer le soutien et le traitement de tous les membres de la famille. La Direction demeure consciente du fait qu'il y a souvent un conflit d'intérêt quand le personnel de l'Office est invité à être solidaire tout en assumant son rôle au cours des enquêtes sur les allégations de mauvais traitements.

Une position organisationnelle claire et des descriptions de poste obligatoires

L'idéal serait de fournir une formation par modules à tous les travailleurs sociaux chargés de ce travail difficile avant qu'ils ne commencent à assumer leurs tâches. Si les lignes directrices relatives aux interviews d'enfants n'ont pas été normalisées, on devrait s'en occuper immédiatement. Le processus d'enquête devrait se faire selon les règles de l'art au lieu de reposer sur le système judiciaire. Des modules de formation fondés sur les compétences à l'intention des travailleurs sociaux des offices des services à l'enfant et à la famille sont chaudement recommandés et on devrait déployer les efforts nécessaires pour soutenir et améliorer ces modules et les mettre à l'avant-plan du réseau de services.

Une formation fondée sur les compétences existe et est obligatoire pour tout le personnel de l'Office. À l'heure actuelle, il n'y a pas de normes provinciales relatives aux interviews d'enfants dans le cadre des enquêtes sur les cas de mauvais traitements. Cependant, la réorganisation de la Direction en équipes chargées des relations avec les offices nous permet de mieux aider ceux-ci à cerner les brèches dans le service et à établir les normes de formation et de fonctionnement qui conviennent aux enquêtes sur les cas de mauvais traitements.

L'Office possède deux unités spécialisées dans les cas de mauvais traitements, qui sont chargées de faire enquête ou de collaborer avec le travailleur social de la famille concernée pour mener une enquête à bien.

Les besoins en formation actuels pourraient changer à la suite de la décision du gouvernement du Manitoba de conclure avec la Manitoba Metis Federation et les Premières Nations un protocole d'entente en vue de créer un office métis et d'étendre le domaine de compétence des offices des Premières Nations. Ces changements créeront des compétences concurrentes dans toutes les régions de la province, sauf dans les collectivités des Premières Nations. La nouvelle orientation entraînera une révision des pratiques actuelles d'embauche et des besoins en formation des travailleurs sociaux.

Les besoins en matière de supervision et de consultation doivent être considérés comme prioritaires et abordés au moins deux fois par

semaine, dans des conditions qui peuvent se gérer. Nous entendons par là qu'il ne devrait pas y avoir trop de travailleurs à superviser (sept tout au plus) et que chaque travailleur devrait se voir confier un nombre raisonnable de cas. La supervision doit se rapporter au contenu et à la qualité de façon à favoriser une véritable discussion relative au cas, aux difficultés qui se présentent et au soutien offert. Le concept de supervision doit s'appliquer au sein de l'organisme et ce, à tous les niveaux.

Une façon plus équilibrée d'évaluer tous les membres de la famille est recommandée

Les offices sont actuellement financés en fonction d'une formule fondée sur le nombre de jours de garde, en vertu de laquelle la proportion d' employés par superviseur s'établit à six contre un. Mais les offices ne sont pas tenus de respecter cette proportion. La Direction est en train de revoir cette méthode de financement. Des normes de gestion des cas définissent plus clairement le rôle et les attentes des superviseurs en ce qui concerne la prestation des services à l'enfant et à la famille.

Des modules de formation fondés sur les compétences sont offerts aux superviseurs.

Des ressources financières sont nécessaires pour fournir des aides familiales aux parents s'il y a lieu et les soutenir dans leurs efforts de se prendre en main quand ils voient leurs enfants dans le cadre de visites sous surveillance.

L'Office reçoit une aide financière destinée aux services de soutien à la famille. L'Office est tenu d'accorder en priorité ces fonds aux services de soutien à domicile.

Le protocole d'entente aura également un effet sur le mode de financement actuel des offices.

La tension dynamique liée au rôle central de l'Office, c'est-à-dire l'accent mis sur les pratiques axées sur la famille plutôt que sur la protection de l'enfant, doit faire l'objet d'un examen continuel. Une résolution à point nommé du cas et une interaction avec les membres de la famille de la façon la plus naturelle qui soit sont dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Ces dernières années, on a davantage cherché à adopter des pratiques axées sur la famille avec la création d'un certain nombre de programmes fondés sur la famille (p. ex. conférences avec des groupes de familles, préservation et réunion des familles, médiation familiale).

La question en cause prouve que le monde est bien grand et peut échapper au contrôle d'un office des services à l'enfant et à la famille. Nous avons l'impression que l'office concerné a assuré la gestion du cas qui nous intéresse en vase clos. Quand des cas sont polarisés à ce point, il faudrait songer à en confier la consultation et la supervision à l'extérieur.

Dans ce cas en particulier, nous savions que l'ancien personnel de gestion de l'Office avait refusé l'aide de ceux qui avait tenté d'influencer la prise de décision de son personnel. Le personnel des Services de protection et de soutien pour les enfants reconnaît qu'il aurait pu orienter le personnel de l'Office.

En janvier 1998, le personnel de gestion en place de l'Office a demandé au directeur de la protection de l'enfance d'entreprendre une étude de la gestion de ce cas par l'Office conformément au paragraphe 4(2) de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille. L'étude a été menée par le docteur Q et a pris fin en mai 1998.

L'Office devrait élaborer une politique et des lignes directrices relatives aux allégations de mauvais traitements qui peuvent être soulevées quand on se dispute à propos de la garde ou du droit d'accès. C'est une question extrêmement délicate qui touche non seulement les organismes de protection de la jeunesse, mais aussi d'autres intervenants comme les forces de l'ordre, les organismes de santé et le pouvoir judiciaire. Des consultations avec des intervenants d'autres disciplines pourraient donner davantage de profondeur et de soutien à la gestion de ces cas difficiles. Nous espérons qu'aucun autre enfant ne tombera dans l'oubli aussi longtemps que celui dont il est question ici. L'Office des services à l'enfant et à la famille devrait songer à assumer un rôle de leadership à l'égard des cas qui traînent en longueur dans le système judiciaire.

En juin 1998, la Direction a distribué des ***protocoles entre les Offices des services à l'enfant et à la famille et le Service de conciliation familiale*** *à tout le personnel concerné. Ces protocoles ont été conçus pour assurer la protection des enfants en cas de litige portant sur la garde de ces enfants. L'état et l'utilité des protocoles existants seront passés en revue après l'établissement des normes relatives à la gestion des cas.*

L'Office devrait se pencher sur la pertinence d'un test polygraphique dans ces situations. Il pourrait consulter le Service de police de Winnipeg ou un organisme comme la Association for the Treatment of Sexual Abuses, qui pourrait lui fournir des renseignements utiles.

Bien que nous sachions que les tests polygraphiques ne sont pas admissibles devant un tribunal, nous sommes d'avis que les résultats de ces tests devraient être pris en considération dans les enquêtes sur les cas de mauvais traitements.

L'avocate du père était perçue comme inlassable dans ses demandes. D'après les personnes interviewées, son acharnement rendait la vie des employés de l'Office affectés au cas très difficile. L'avocate a tout de même soulevé des questions concrètes auxquelles il fallait répondre. Les auteurs du rapport partagent l'opinion selon laquelle elle doit se faire entendre, mais dans le respect des limites et des paramètres établis. Faire autrement a pour effet d' envenimer les choses.

Nous convenons qu'un client a le droit de se faire représenter par un avocat. Cependant, le rôle d'un avocat est d'être respectueux et de tenir compte des limites en matière de confidentialité établies dans la Loi sur les services à l'enfant et à la famille.

La haute direction de l'Office des services à l'enfant et à la famille doit rencontrer Mme C.

On nous a avisés que la haute direction de l'Office avait rencontré Mme C afin de discuter de son rôle dans ce cas en particulier.

On nous a aussi informés qu'avec la réorganisation de l'Office en quatre entités distinctes à l'intérieur d'une structure plus unifiée, la direction de l'Office était davantage en mesure de s'assurer que les superviseurs assument la responsabilité de leurs décisions, et de définir plus clairement le rôle du superviseur.

L'Office a rapporté qu'à la suite de sa réorganisation interne et de la décision judiciaire concernant la conduite de Mme C, il avait procédé à des changements dans sa structure de responsabilisation interne :

L'Office devrait élaborer une politique et des lignes directrices concernant les allégations de mauvais traitements qui peuvent être soulevées quand on se dispute à propos de la garde ou du droit d'accès

1. *La description de poste de chaque membre du personnel est conçue de manière à éviter toute confusion ou mélange des rôles.*

2. *Les superviseurs et les directeurs ne fournissent pas de services de première ligne.*

3. *Chaque membre du personnel relève d'un superviseur et fait l'objet d'une supervision. Des évaluations du rendement sont effectuées sur une base annuelle.*

4. *Les enquêtes sur les nouveaux cas de mauvais traitements sont effectuées par les travailleurs sociaux relevant de l' unité responsable. Les coordonnateurs des cas de mauvais traitements conseillent les responsables de cas sur les dossiers à l'étude. Il est dorénavant pratique courante d'interroger l'auteur présumé de mauvais traitements en cours d'enquête.*

5. *Chaque recommandation d'ordre permanent est passée en revue par l'adjoint au directeur de programme. Les détails du plan d' intervention sont examinés par un comité de planification permanent inter-programmes.*

6. *Le processus de traitement des plaintes de l'Office est bien défini et comprend une procédure d'appel. L'Office a aussi établi un processus d'examen des plaintes au moyen du contrôle de la qualité et du programme de recherche et de planification, qui précède l'examen par le personnel de l'Office, le Bureau du protecteur des enfants, l'ombudsman, la Province, etc. Cet examen permet d'établir quelles sont les politiques et les pratiques à revoir dans le processus de traitement des plaintes et de déterminer si le personnel a besoin d'une formation complémentaire. Les résultats des examens sont soumis au sous-comité du conseil d'administration chargé du programme et de la planification.*

En examinant la mesure adoptée par l'Office et la Direction depuis la décision judiciaire, nous trouvions que l'on avait pris les moyens nécessaires pour répondre aux préoccupations soulevées au sujet de Mme C. Ces moyens nous apparaissaient raisonnables pour régler les problèmes soulevés. Mme L et M. B en ont été informés et nous avons fermé le dossier.

Au moment d'écrire ces lignes, nous avons appris que M. B avait reçu une compensation financière de l'Office.

Gouvernment municipalités sommaire de quelques cas

34 dossiers de plainte reportés à 2000
48 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
141 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
55 dossiers de plainte fermés en 2000

Bien que les plaintes à propos de questions touchant les municipalités ne représentaient qu'un peu plus de 6 % des plaintes officielles reçues par notre bureau en 2000, elles étaient souvent complexes et difficiles à résoudre. Dans bien des cas, notre enquête sur les plaintes touchant les municipalités nous obligeait à communiquer avec des ministères du gouvernement provincial comme Transports et Services gouvernementaux, Conservation, et Affaires intergouvernementales. Si nous procédions ainsi, c'est parce que ces plaintes tendent à transcender les domaines de compétence.

Nous avons noté que certaines municipalités craignaient encore notre intervention auprès d'elles. La réponse et la volonté de coopération des municipalités variaient énormément.

SOMMAIRE DE CAS

Drainage – La coopération municipale-provinciale est la clé du succès

Le problème

Au début de 1999, Mme A a communiqué avec nous pour se plaindre que le district de conservation de Cook's Creek était responsable de l'inondation de la propriété qu'elle partageait avec son mari depuis deux décennies. Elle nous a montré des photos de son jardin, en nous expliquant qu'il était recouvert d'eau plusieurs jours de suite quand il pleuvait beaucoup.

Mme A disait que les problèmes d'inondation avaient commencé quelques années auparavant, parallèlement à l'expansion domiciliaire de la M.R. de Springfield. Elle nous a fourni une copie d'un rapport d'une société d'ingénierie qui recommandait à la M.R. d'augmenter la capacité d'un fossé existant et de remplacer une buse par une autre plus large afin de réduire les risques d'inondation de la propriété de Mme A et des propriétés adjacentes. Notre plaignante nous a informés que la municipalité n'avait pas donné suite aux recommandations de la société d'ingénierie et qu'elle n'avait pu obtenir d'explications satisfaisantes.

Les faits

Le district de conservation a été créé en 1979 comme forme de partenariat entre la Province et les municipalités en vue d'assurer une gestion prudente des terres et de l'eau. Nous avons fait enquête auprès d'Affaires intergouvernementales Manitoba (ancien ministère du Développement rural) au sujet du rapport de la société d'ingénierie et de ses recommandations que nous avait transmis Mme A.

Dans la lettre qu'il nous a fait parvenir, Affaires intergouvernementales Manitoba nous informait de ce qui suit :

- l'amélioration du drainage pour Mme A créerait des problèmes aux résidents en aval;
- le district de conservation acceptait d'assurer l'entretien des canaux de drainage et de les garder libres de toute obstruction (barrages de castor, végétation, etc.);
- les résidents en aval ont déjà indiqué qu'ils ne voulaient pas qu'une plus grande quantité d'eau soit drainée sur leurs propriétés;
- le district de conservation a l'obligation d'établir un juste équilibre entre le coût des travaux proposés aux résidents en aval et leurs répercussions.

Malheureusement, ces renseignements ne satisfaisaient pas Mme A et n'expliquaient pas pourquoi les recommandations de l'ingénieur n'avaient pas été acceptées. Nous nous sommes rendus sur les lieux afin de voir la propriété et les fossés. Il nous semblait que le fossé situé devant la propriété de Mme A était moins profond et davantage couvert de végétation que le fossé au nord de sa propriété.

À la lumière de notre étude de la législation en vigueur à ce moment-là, nous savions que Conservation Manitoba avait le pouvoir de délivrer des permis de drainage. Au cours de notre enquête sur cette plainte, nous nous sommes renseignés auprès de Conservation Manitoba au sujet du rôle qu'il pourrait jouer dans cette affaire. Nous avons fourni la documentation nécessaire au ministère, qui nous a dit qu'il se pencherait sur la question.

À l'automne 1999, le ministère nous a dit qu'une inspection des lieux avait eu lieu et que ses fonctionnaires avaient amorcé des discussions avec la M.R. de Springfield.

En décembre 1999, le ministère nous informait qu'il avait proposé certaines recommandations à la M.R. pour mettre fin à l'inondation de propriétés résidentielles. Le ministère soulignait que la mise en œuvre des recommandations réduirait considérablement les risques d'inondation sans toutefois enrayer le problème complètement. Dans une lettre au préfet de la M.R. de Springfield, le chef régional des ressources hydrauliques de Conservation Manitoba écrivait que *« l'enquête a révélé que de nombreuses résidences avaient été construites dans le secteur, mais que le système de drainage était conçu à des fins agricoles et non à des fins résidentielles (...) »*.

Le ministère recommandait aussi à la M.R. de placer de nouvelles buses et de construire des digues et des canaux de drainage. Dans sa lettre, le chef régional des ressources hydrauliques disait aussi : *« (...) Il est également recommandé que des représentants de la municipalité, du district de conservation de Cook's Creek et moi-même examinions les projets de construction immobilière prévus dans ce secteur tout en adoptant un plan de gestion de l'eau pour le secteur à l'étude (...) »*.

Le ministère a également expliqué que certains canaux de drainage relevaient de la Province et d'autres des municipalités. Cependant, la responsabilité de délivrer les permis de drainage incombait à la Province. On nous a avisés que les districts de conservation avaient été créés pour s'occuper entre autres du drainage dans les municipalités. De temps à autre, l'on ne s'entend pas sur qui est responsable de canaux de drainage en particulier. Les canaux de drainage provinciaux relèvent de la Province. Cependant, si un canal de drainage n'appartient pas à la Province, Conservation Manitoba peut faire des recommandations sur les moyens à prendre pour enrayer un problème le concernant. C'est ce qui s'est produit dans cette situation.

La solution

Quand nous avons communiqué avec Affaires intergouvernementales Manitoba en janvier 2000, nous avons appris que le district de conservation avait encore des réserves quant aux répercussions d'une amélioration du drainage sur les résidents en aval. Cependant, la M.R. et Conservation Manitoba ont tenu des réunions à la suite desquelles le district de conservation s'est engagé à faire une demande de permis de captation d'eau, à discuter des changements avec les résidents en aval et à entreprendre les travaux de drainage recommandés par Conservation Manitoba.

Nous avons également communiqué avec la M.R. de Springfield afin de vérifier si elle avait accepté les recommandations de Conservation Manitoba. On nous a alors fourni une copie d 'une lettre du directeur du district de conservation de Cook's Creek envoyée à Conservation Manitoba, qui constituait une demande de permis lui permettant d'entreprendre les travaux de drainage recommandés par le ministère. La M.R. nous a également envoyé une copie de la résolution du conseil municipal qui confirmait son appui aux travaux de drainage.

En février 2000, Conservation Manitoba avisait Mme A que le district de conservation avait accepté d'entreprendre des travaux de drainage en été.

Les choses finissent par se régler

En septembre 2000, Mme A a communiqué avec nous pour nous dire que les travaux de drainage avaient été effectués et que les fossés avaient été nettoyés. Elle disait qu'à la suite de ces travaux, il y avait beaucoup moins d'eau sur sa propriété et elle s'évacuait plus rapidement après une période de pluie abondante dans le secteur. Elle était ravie des résultats et nous a appelés pour nous remercier de la part qui nous revenait dans la résolution de son problème d'inondation.

Nous étions heureux de constater que différents ordres de gouvernement étaient parvenus à une entente sur les mesures requises pour régler le problème soulevé

par notre plaignante et par d'autres propriétaires du voisinage. Nous remercions le personnel de Conservation Manitoba, qui a répondu au problème soulevé par Mme A et qui a réussi à trouver un terrain d'entente acceptable avec la M.R. de Springfield et le district de conservation de Cook's Creek.

SOMMAIRE DE CAS

Rien de moins que la perfection

Une bonne partie des plaintes que nous recevons au sujet du drainage concernent des terres agricoles. La plainte dont il est question ici se rapporte à un problème de drainage au beau milieu d'une petite localité.

Un citoyen a communiqué avec nous pour nous dire que son jardin était inondé par les eaux de drainage en provenance d'un complexe immobilier qui venait d'être construit. Il nous a montré des photos de son jardin complètement inondé à la suite d'une averse estivale. Comme notre plaignant faisait beaucoup de jardinage, il était particulièrement mécontent. Il voulait que l'eau soit redirigée loin de sa propriété et que pour ce faire, les propriétaires du complexe immobilier devaient réaménager le territoire.

Nous nous sommes rendus sur les lieux pour examiner la propriété. Le complexe immobilier semblait causer un écoulement sur le jardin du plaignant, ce qui avait pour effet de noyer ses plantes.

Solution proposée

Nous avons étudié la question avec le directeur municipal de la localité, qui nous a confirmé que la municipalité était au courant des préoccupations du plaignant au sujet du problème de drainage. La municipalité avait arpenté le secteur. Les résultats indiquaient qu'il y avait une différence de six pouces dans les élévations et qu'en apportant les correctifs nécessaires, l'eau s'écoulerait probablement plus rapidement en dehors de la propriété.

La municipalité avait noté la présence, du côté opposé à la propriété du plaignant, d'un immeuble dont les gouttières étaient tournées vers celle-ci. La municipalité était prête à demander que l'on change la direction des gouttières. Elle était prête aussi à transporter plus de terre pour élever le niveau du jardin du plaignant et combler ainsi la différence de six pouces dans les élévations, de façon à ce que l'eau s'écoule au lieu de s 'accumuler dans le jardin.

Proposition rejetée

Le plaignant a refusé toutes ces offres. Il disait que si on élevait son jardin, le lot de l'autre côté de sa propriété serait inondé. Il reconnaissait que le lot adjacent était vacant, mais craignait qu'il ne devienne une source de problèmes à tout acheteur éventuel.

La municipalité s'est penchée sur la question. Elle était prête à s'occuper de tout problème de drainage susceptible d' être soulevé à la suite des travaux visant à rectifier le problème du plaignant. Si l'élévation du niveau du jardin n'arrangeait pas la situation, la municipalité poursuivrait sa recherche de solutions jusqu'à ce que la question du drainage soit réglée, ce qui comprenait le nettoyage du caniveau situé derrière la propriété du plaignant et l'installation de nouvelles buses au besoin.

Nous trouvions que le plaignant n'avait pas vraiment de raisons de s'opposer à la tentative de régler la question du drainage par l' élévation du niveau de son jardin à l'aide de terre végétale. D'autant plus que la municipalité était prête à entreprendre d'autres travaux si cette mesure ne réglait pas le problème.

Nous avons donc dit au plaignant que le bureau n'appuyait plus sa plainte. Nous trouvions que les propositions faites par la municipalité pour régler son problème étaient tout à fait justes et raisonnables. Malheureusement, il arrive parfois qu'aucune des solutions proposées ne conviennent au plaignant.

L'obtention de documents entraîne des frais non prévus qui se retrouvent dans le compte d'impôt foncier

SOMMAIRE DE CAS

Les faits

Mme X a communiqué avec nous en 1999. Elle avait demandé et obtenu des documents de la municipalité rurale de Taché (M.R.). Elle expliquait qu'auparavant, quand elle demandait des copies de documents, le conseil votait une résolution se rapportant aux frais afférents à sa requête, ou elle était informée à l'avance du montant de ces frais. Mais cette fois-ci, aucune résolution concernant les frais n'avait été votée et aucun avis n'avait été donné. Notre plaignante avait donc refusé de payer les frais. Sauf que la M.R. de Taché avait ajouté le montant non réglé à son compte d'impôt foncier. Mme X trouvait ce traitement injuste et nous a demandé d'intervenir.

Nous avons communiqué avec le directeur municipal de la M.R. de Taché, afin d'en savoir plus sur les frais exigés pour l'obtention des renseignements demandés. Nous avons appris que la politique de la M.R. en matière d'accès à l'information ainsi que les droits prescrits étaient établis en vertu d'un règlement municipal adopté en mars 1997. À la lumière de notre étude du règlement municipal, il nous apparaissait qu'une évaluation des frais encourus pour trouver les documents doit être transmise au conseil après réception d'une demande de renseignements, ce qui ne semblait pas avoir été fait dans le cas présent. Nous avons aussi indiqué à la M.R. que les frais inscrits dans le règlement allaient à l'encontre des dispositions de la *Loi sur l' accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) qui devait s'appliquer à l'ensemble des municipalités à compter du 3 avril 2000.

La M.R. reconnaissait qu'il était temps de revoir le règlement en vigueur se rapportant aux demandes de communication. Le directeur municipal a indiqué que la question serait abordée au conseil municipal.

La solution

Le conseil municipal a adopté deux résolutions par la suite. La première résolution autorisait le retrait des frais imposés au compte de Mme X. La seconde autorisait les modifications à apporter au règlement de façon à rendre les taux conformes aux prescriptions législatives de la LAIPVP. Les mesures adoptées par le conseil municipal satisfaisaient aux prescriptions relatives aux demandes de renseignements et réglaient le problème de Mme X.

Les municipalités ne sont pas tenues de construire toutes les routes demandées

SOMMAIRE DE CAS

M. D, qui possède une propriété dans la région du centre-ouest du Manitoba, a communiqué avec nous pour se plaindre que la municipalité rurale de Rossburn (M.R.) avait été déraisonnable dans son refus de construire une route menant à sa propriété ou à proximité et de lui vendre une réserve de route pour faciliter la construction d'un chemin privé.

Le point de vue du plaignant

Le plaignant était d'avis que la M.R. devait construire une route menant à sa propriété pour diverses raisons : respect d 'une promesse qu'un conseiller municipal lui aurait faite quand il a acheté le terrain; délivrance d'un permis de bâtir sur le terrain; travaux routiers effectués par la M.R. à divers endroits pour faciliter l'accès à son terrain.

Réponse du conseil municipal

Notre enquête nous a permis d'apprendre que le conseil municipal de la M.R. avait examiné diverses demandes de M. D concernant l'accès routier à sa propriété qui remontaient jusqu'à 1985. Dans une résolution adoptée en

décembre 1985, le conseil disait qu'il n'était pas prêt à entreprendre les travaux routiers nécessaires. En janvier 1995, le directeur municipal de la M.R. écrivait que le conseil avait discuté de nouveau d'une demande d 'achat d'une réserve de route mais qu'il n'était « pas prêt à vous assigner la réserve de route pour en faire un chemin privé ». En janvier 2000, en réponse à une autre demande, M. D a été informé que le conseil de la M.R. avait décidé qu'il « ne construirait pas de chemin d'accès à votre propriété susmentionnée. Pareille construction coûterait trop cher et constituerait un fardeau fiscal inutile pour les contribuables. »

Au cours d'une réunion que nous avons tenue avec le préfet et le directeur municipal de la R.M., la question du coût pour les contribuables est revenue sur la table. On croyait aussi qu'en cédant à la demande de construire un chemin d'accès à une propriété privée ou en vendant une réserve de route pour une utilisation privée, on créerait un précédent qui entraînerait des demandes similaires par d'autres propriétaires. La multiplication des demandes dépasserait la capacité à payer de la municipalité. Le conseil préférait aussi ne pas fermer les réserves de route et les garder pour un usage ultérieur par la population en général. On soulignait que M. D avait indiqué qu'il voulait acquérir la réserve de route pour construire un chemin privé, ce qui aurait pour effet de fermer l'accès public et d'augmenter ainsi les risques de litige.

Les municipalités ne sont pas tenues de construire des chemins d'accès menant à une propriété privée

En ce qui concerne l'affirmation selon laquelle un ancien conseiller avait promis de construire une route à la suite de l'achat du terrain, M. D nous a confirmé que la promesse n'avait pas été faite par écrit. La municipalité a communiqué avec l'ancien conseiller qui a nié avoir promis une telle chose. Mais peu importe la teneur des propos entre M. D et l'ancien conseiller, la décision d'ouvrir et de construire des routes appartient au conseil et il nous apparaissait clair que celui-ci avait décidé à plusieurs reprises de ne pas construire de route.

Notre évaluation

M. D disait que la M.R. n'aurait pas dû délivrer de permis de bâtir si elle n'avait pas l'intention de construire de route. Nous avons conclu que la délivrance d'un permis de bâtir se fait en fonction de critères liés au zonage et de normes de construction. Il n'existe aucun lien à vocation législative ou réglementaire entre les critères en matière de construction et l'établissement de routes. Un accès par route n'est pas exigé pour obtenir un permis de bâtir et rien ne semble appuyer l'affirmation selon laquelle la délivrance d'un permis de bâtir oblige le conseil à construire une route.

Enfin, M. D mentionnait que les travaux routiers effectués pour lui par la municipalité l'obligeaient à construire une route. Il affirmait que des articles de la *Loi sur les municipalités* qui ont été abrogés depuis appuyaient sa position. Notre enquête nous a permis d'apprendre que la municipalité avait effectivement fait des travaux dans le but de faciliter l'accès à la propriété de M. D. À la municipalité, on disait que les dispositions législatives invoquées se rapportaient à l'amélioration de terrains en vue de la construction d'une voie publique. On nous a informés que les améliorations apportées par la municipalité avant et après l'abrogation des dispositions législatives concernées n'étaient pas liées à la création ou à l'ouverture d'une voie publique, ni effectuées sur un terrain devant servir de voie publique. On nous a fait remarquer que le conseil avait toujours maintenu sa position à l'effet qu'il ne construirait pas de chemin d'accès pour M. D. La preuve examinée lors de notre enquête confirmait cette position.

Nouvel examen par la M.R.

Après le dépôt de la plainte de M. D à notre bureau, la municipalité a de nouveau examiné sa requête. Elle a adopté une résolution à l'effet qu'elle contribuerait à payer les coûts de construction d'un chemin d'accès si M. D décidait d'en

construire une à ses frais à même la réserve de chemin public. Les parties devaient parvenir à une entente avant le début des travaux.

Nous avons conclu que la position de la municipalité était conforme à la législation et fondée sur un bon raisonnement à la suite d'un examen approfondi, exhaustif et bien documenté, au cours duquel le plaignant avait eu de nombreuses possibilités de défendre son point de vue. La municipalité avait clairement exprimé et communiqué sa position au plaignant. Rien ne nous amenait à conclure que M. D avait eu droit à un traitement injuste et déraisonnable, ce qui fait que nous avons refusé de faire une recommandation à cet égard. L'empressement de la municipalité à réexaminer la question à la suite du dépôt de la plainte à notre bureau et ses efforts en vue de trouver une solution à ce problème démontraient un degré de patience et de réceptivité hors du commun.

Le réexamen d'une question après réception d'une plainte démontre une ouverture d'esprit et un sens des responsabilités

Nous recevons parfois des plaintes et des demandes de renseignements de la part de particuliers qui croient que les municipalités ont l'obligation juridique de construire des chemins d'accès menant à une propriété privée. Nous nous sommes penchés sur la question avec des fonctionnaires d'Affaires intergouvernementales Manitoba. On nous a dit qu'en règle générale, il n'y a pas d'obligation juridique de donner accès à une propriété privée ou d'assurer l'entretien des chemins d'accès existants à un niveau qui dépasse ce qui est jugé nécessaire par la municipalité.

Commissions et corporations sommaire de quelques cas

71 dossiers de plainte reportés à 2000
114 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
434 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
143 dossiers de plainte fermés en 2000

Les plaintes au sujet des commissions et des corporations représentaient pas loin de 15 % des 777 plaintes officielles reçues par notre bureau en 2000.

Sur les 114 plaintes officielles reçues pendant l'année au sujet des commissions et corporations :

- 63 % concernaient la SAP;
- 21 % concernaient la Commission des accidents du travail;
- près de 10 % concernaient Hydro Manitoba;
- environ 4,5 % concernaient la Corporation manitobaine des loteries;
- près de 2 % étaient de nature générale.

Sur les 42 plaintes déposées à notre bureau reportées à 2001 :

- 57 % concernent la SAP;
- 38 % concernent la Commission des accidents du travail;
- 5 % sont réparties également entre la Corporation manitobaine des loteries et Hydro Manitoba.

Société d'as... publique (SA...

45 dossiers de plainte reportés à 2000

72 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000

264 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000

93 dossiers de plainte fermés en 2000

Cette année, on a constaté une diminution importante du nombre de plaintes officielles et de demandes de renseignements se rapportant à la SAP. Le nombre de plaintes officielles a diminué de 44 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 128, et le nombre de demandes de renseignements téléphoniques a diminué de 20 % à 327. Il est tout de même intéressant de constater que 60 % des demandes de renseignements téléphoniques au sujet de commissions et de corporations reçues en 2000 concernaient la SAP.

Il est difficile de déterminer avec précision la cause de la diminution substantielle du nombre de plaintes. Bien qu'aucun facteur ne semble se démarquer en particulier, nous sommes portés à croire que la création depuis peu du Bureau des pratiques équitables y est pour quelque chose.

En décembre 1999, la SAP ouvrait son Bureau des pratiques équitables. Le Bureau est chargé de recenser les catégories de plaintes et d'examiner les sources de préoccupations des clients avec la division de la SAP responsable de l'administration des règles, des politiques ou des procédures applicables. Pendant l' examen d'une règle ou d'une politique en particulier, des solutions de rechange sont envisagées puis on détermine si des changements s'imposent.

Nous avons souvent fait affaires avec le Bureau des pratiques équitables qui s'est montré coopératif chaque fois que nous cherchions à régler une plainte. Quand une personne nous appelle pour s'enquérir des mesures qu'elle peut prendre en vue de trouver une solution à son problème, nous l'invitons habituellement à s'adresser au Bureau avant de déposer une plainte officielle auprès de l'ombudsman.

À l'instar des dernières années, les préoccupations soulevées se rapportaient à la protection, à la responsabilité en cas de collision et à la manière de procéder au traitement des réclamations.

SOMMAIRE DE CAS

Un va-et-vient qui cause bien des soucis

La plainte

En décembre 1998, nous avons reçu une lettre de M. D, qui voulait qu'on l'aide à résoudre un litige à propos d'une réclamation qu'il avait faite à la SAP après le vol de son véhicule en Alberta en juin 1998.

Dans sa lettre, M. D disait que la SAP consentait au départ à payer le montant de la réclamation. Le véhicule ayant été volé pendant que M. D était en Alberta, la SAP a décidé de faire enquête sur la réclamation. Après avoir examiné la question de son lieu de résidence, la SAP a décidé de ne pas donner suite à la réclamation sous prétexte qu'il avait dépassé les 90 jours alloués par la législation albertaine pour immatriculer son véhicule dans cette province. M. D indiquait que la SAP avait établi qu'il demeurait en Alberta depuis janvier ou février 1998, ce qu'il niait.

L'examen

La SAP nous a avisés que sa décision de refuser de donner suite à la réclamation reposait sur plusieurs éléments. L'élément le plus important était que dans sa demande en vue d'obtenir un logement, M. D avait indiqué qu'il demeurait en Alberta depuis le début de 1998. De plus, la SAP possédait d'autres renseignements qui appuyaient la thèse selon laquelle il vivait en Alberta au début de 1998.

En réponse aux renseignements transmis par la SAP, M. D a expliqué dans une note écrite qu'au début de 1998, il faisait la navette entre le Manitoba et l'Alberta et qu'il s'était finalement établi en Alberta vers le 20 mai 1998.

Renseignements additionnels

Il nous apparaissait que les renseignements fournis par M. D apportaient bien des éclaircissements sur ses déplacements entre le Manitoba et l'Alberta dans les mois précédant son déménagement en Alberta en mai 1998. D'autant plus que certains des renseignements au dossier de la SAP appuyant le refus de donner suite à la réclamation étaient non concluants ou à tout le moins sujets à diverses interprétations. Bien qu'il semblait que le véhicule de M. D avait été vu en Alberta au début de 1998, rien n'indiquait que M. D était resté en Alberta ou qu'il y avait vécu avant mai 1998. Dans sa demande en vue d'obtenir un logement, M. D avait indiqué qu'il vivait en Alberta depuis quelque temps, mais il disait avoir fourni ces renseignements afin d'améliorer ses chances de se trouver un logement. Il croyait que sa demande avait plus de chances d'être acceptée s'il indiquait qu'il s'était établi en Alberta. Nous avons envoyé une copie des renseignements fournis par M. D à la SAP, qui a accepté de les examiner.

Peu après, la SAP nous a informés qu'après avoir examiné de plus près les faits et les circonstances entourant le cas ainsi que les renseignements fournis par M. D, elle acceptait de payer le montant de la réclamation. La SAP était finalement disposée à accepter les explications de M. D au sujet des renseignements fournis dans sa demande en vue d'obtenir un logement et de la raison pour laquelle on avait vu son véhicule en Alberta à différentes reprises au début de 1998.

Notre plaignant était content de savoir qu'on donnerait suite à sa réclamation. Pour notre part, nous étions heureux de constater l'empressement de la SAP à examiner les circonstances entourant ce cas et à reconsidérer sa décision plusieurs mois après son refus de donner suite à la réclamation.

SOMMAIRE DE CAS

Des clients non responsables d'un accident trouvent la note salée

La situation

En avril 1999, M. T et son fils ont communiqué avec nous au sujet des problèmes qu'ils éprouvaient avec la réclamation du fils à la suite d'un accident. Le fils n'était pas responsable de l'accident et avait soulevé plusieurs questions concernant le degré de protection fourni par la SAP. En outre, M. T disait que la SAP avait refusé de rembourser les dépenses encourues par son fils pour se trouver un autre moyen de transport, ce qu'il trouvait injuste. Cette partie de la réclamation découlait de l'incapacité du fils à utiliser son véhicule après l'accident.

Notre examen

Il est important de noter qu'au moment où nous avons été approchés, la réclamation était toujours à l'étude. Après avoir obtenu de l'information de divers ateliers de réparation automobile, la SAP a accordé une protection supplémentaire pour certaines pièces, mais a maintenu sa position pour d'autres.

Dans un rapport remis à notre bureau, la SAP fournissait une explication de sa position au sujet de la protection pour dommages matériels qui nous apparaissait raisonnable.

Cependant, la SAP refusait de rembourser les dépenses afférentes au transport de remplacement. Après étude des faits et des circonstances entourant diverses questions liées aux réparations, nous trouvions que la demande de compensation pour les dépenses afférentes au transport de remplacement avait du mérite. D'autant plus que pendant plusieurs jours, le fils n'avait pu utiliser son véhicule en raison des difficultés à déterminer quels dommages étaient directement liés à l'accident routier.

La réunion

En décembre 1999, nous avons rencontré le personnel du centre d'indemnisation de la SAP pour examiner les circonstances ayant poussé le fils à faire une demande de compensation. La SAP a alors accepté de considérer la réclamation pour les dépenses afférentes au transport de remplacement, puis nous a fait part des détails à fournir par M. T et son fils.

La résolution

Au début de février 2000, M. T a fourni les détails demandés à la SAP. Plus tard dans le mois, la SAP a confirmé que le centre d'indemnisation procédait au traitement d'un paiement de 373,80 $ à titre de remboursement des dépenses afférentes au transport de remplacement.

Nous avons alors communiqué avec M. T pour lui dire que la position de la SAP à propos de la protection pour dommages matériels ne nous semblait pas déraisonnable, et l'informer de la décision de rembourser les dépenses afférentes au transport de remplacement encourues par son fils.

Déposition d'un témoin ignorée par l'examinateur indépendant L'ombudsman demande à la SAP de reconsidérer les faits

SOMMAIRE DE CAS

Le problème

En août 1999, nous avons reçu la lettre d'un particulier qui avait été impliqué dans un accident d'automobile. Il écrivait que la SAP le considérait responsable de l'accident à 75 %, malgré le fait qu'un témoin indépendant corroborait les renseignements qu'il avait fournis à la SAP à propos des circonstances de l'accident.

Le particulier indiquait qu'il avait interjeté appel auprès de l'examinateur indépendant mais sans succès. Dans sa lettre à notre bureau, il se disait en désaccord avec la décision de l'examinateur indépendant. Il trouvait que la décision ne prenait pas en considération les facteurs liées à la question de la responsabilité.

La mesure prise

Nous avons communiqué avec la SAP pour lui demander des éclaircissements à propos de l'examen de la responsabilité. La SAP nous a fait parvenir un rapport indiquant qu'elle jugeait le verdict de responsabilité à l'encontre de notre plaignant raisonnable et que la SAP devait se conformer à la décision rendue par l'examinateur indépendant. La SAP a fait également savoir à notre plaignant qu'il pouvait intenter une poursuite contre l'examen de la responsabilité s 'il n'était pas d'accord avec la décision de l'examinateur indépendant.

Nous avons discuté de la position de la SAP avec notre plaignant, qui a soulevé plusieurs points qui semblaient remettre en cause les conclusions de la SAP

(appuyées par l'examinateur indépendant) à l'effet qu'il était responsable de la collision à 75 %. Bien que les circonstances de l'accident faisaient en sorte qu'il était difficile d'établir qu'il était responsable à moins de 50 %, la conclusion à l'effet que l'autre partie n'était responsable qu'à 25 % semblait en contradiction avec l'affirmation faite par le témoin indépendant.

Nouvel examen

Pour répondre à ce sujet de préoccupation, nous avons de nouveau discuté avec la SAP et le dossier de réclamation a été soumis de nouveau à l'examinateur indépendant. À la suite de ce nouvel examen, la responsabilité a été répartie à parts égales (50/50).

Notre plaignant a donc reçu un remboursement équivalent à 50 % de la franchise. Le nouvel examen ayant conduit à une réduction de sa responsabilité pour la collision, la SAP lui a remboursé les frais de 25 $ qu'il avait payés pour obtenir un examen indépendant. Notre plaignant était davantage prêt à accepter un verdict de responsabilité de 50 % et a indiqué qu'il réfléchirait sur la nouvelle décision et la possibilité d'en appeler du verdict de responsabilité auprès d'un tribunal.

En guise de conclusion

Bien que notre plaignant avait toujours la possibilité d'en appeler du verdict de responsabilité auprès d'un tribunal, nous trouvions qu'un particulier ne devrait pas s'y risquer si la conclusion en matière de responsabilité n'était pas appuyée par des faits. Dans le cas qui nous intéresse, la répartition originale de la responsabilité (75/25) ne semblait pas appuyée par des faits. Par ailleurs, étant donné les circonstances de l'accident, la répartition de la responsabilité à parts égales (50/50) ne semblait pas déraisonnable, même si elle ne correspondait pas tout à fait à ce que voulait notre plaignant.

Là encore, l'empressement de la SAP à examiner de nouveau la question en cause constituait une nouvelle preuve de son excellente collaboration.

3 dossiers de plainte reportés à 2000

11 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000

42 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000

13 dossiers de plainte fermés en 2000

Tout comme par les années passées, la majorité des échanges concernaient des litiges au sujet de factures résidentielles. Nous avons aussi reçu des plaintes ayant trait à la qualité du service et à l'emplacement de poteaux d'Hydro. Le personnel d'Hydro Manitoba continue de se montrer coopératif avec nous quand nous procédons à nos enquêtes.

SOMMAIRE DE CAS

Bisbille à propos de l'emplacement d'un compteur

Nous avons reçu une plainte d'un particulier qui disait avoir maille à partir avec Hydro Manitoba depuis un certain nombre d'années à propos de l'emplacement de son compteur dans sa cour, qui rendait pratiquement impossible sa lecture. Notre plaignant était incapable d'envoyer ses lectures de compteur et recevait des factures estimatives qu'il considérait comme erronées. Il disait que ses retards dans ses paiements étaient dus en partie à ces factures inexactes.

Le compteur était placé à un endroit peu élevé. Après l'installation du compteur, un chemin sans ouvrage de drainage avait été construit à proximité. La construction de ce chemin et les fortes précipitations avaient envenimé le problème à un point tel que l'endroit où se trouvait le compteur était devenu un marais rempli de roseaux et de millet. Le plaignant disait qu'il n'arrivait plus à se rapprocher suffisamment du compteur et qu'il devait recourir à des moyens ingénieux pour en faire la lecture. Par exemple, il avait dû à plusieurs reprises utiliser son fusil à lunette pour y parvenir. Le plaignant affirmait aussi que des représentants d'Hydro Manitoba s'étaient rendus sur les lieux pour faire une lecture réelle mais qu'ils avaient dû emprunter son canot pour se rapprocher du compteur. Le plaignant disait qu'il avait fait part de ses doléances à Hydro Manitoba à de nombreuses reprises mais sans succès.

Nous avons fait enquête auprès d'Hydro Manitoba qui a reconnu que le compteur se trouvait dans un endroit maintenant entouré d'eau, ce qui rendait sa lecture extrêmement difficile. Une question de sécurité était également soulevée, car on se demandait s'il ne valait pas mieux couper l'électricité se rendant au compteur.

À Hydro Manitoba, on disait avoir tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le plaignant pour discuter du problème et trouver des façons de le régler, mais que le plaignant n'avait jamais retourné les appels.

Nous avons donc rencontré le plaignant. Il disait que plusieurs raisons expliquaient pourquoi il n'avait pu rencontrer les représentants d'Hydro Manitoba et que son intention n'était pas de faire perdurer le problème. Nous avons fait part de la position du plaignant à Hydro Manitoba et avons obtenu confirmation que les deux parties étaient prêtes à se parler dans le but de corriger la situation. Une rencontre a été fixée à une date précise.

Les parties se sont rencontrées dans la cour du plaignant et ont convenu que le compteur se trouvait dans un secteur inondé à longueur d'année. Hydro Manitoba a confirmé au plaignant que l'emplacement du compteur rendait sa lecture extrêmement difficile. Hydro Manitoba acceptait de placer le compteur ailleurs sans frais pour le plaignant et d'examiner le compte du plaignant afin de recenser puis d'annuler les frais reposant sur une lecture erronée. Enfin, pour montrer sa bonne volonté, Hydro Manitoba a accepté de réduire de moitié le supplément de retard du plaignant.

Législation

L'objectif du bureau de l'ombudsman est de promouvoir l'impartialité, l'équité et la responsabilité administrative au moyen d'enquêtes indépendantes et impartiales sur des plaintes et de vérifications de la conformité aux lois et règlements. La structure fondamentale du site coïncide avec les deux divisions fonctionnelles du bureau de l'ombudsman :

- La Division de l'ombudsman, qui, en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, fait enquête sur des plaintes se rapportant à une action, une décision, une recommandation ou une omission d'ordre administratif déposées contre des ministères ou des organismes du gouvernement provincial, ou des administrations municipales.
- La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui fait enquête sur des plaintes et vérifie la conformité aux lois, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

La consultation des lois susmentionnées est possible en visitant notre site Web (www.ombudsman.mb.ca).